Console d'assistance LogMeIn Rescue

Manuel d'utilisation

LogMeIn®

Sommaire

À propos de LogMeIn Rescue....5
- À propos de la console d'assistance LogMeIn Rescue....5
- À propos du centre d'administration LogMeIn Rescue....5
- À propos de la sécurité et de LogMeIn Rescue....6
- À propos de Rescue en environnement multilingue....6
  - Définir la langue de la console d'assistance....7
  - Spécifier la langue de la console d'assistance pour collaborateurs....8
  - À propos des réglages de langue côté client....8

Les bases de la console d'assistance....9
- Configuration requise pour LogMeIn Rescue....9
  - Configuration requise pour l'ordinateur du technicien....9
  - Configuration requise sur les ordinateurs client....9
  - Configuration requise sur les appareils mobiles client....10
- Lancer la console d'assistance dans un navigateur....10
- App de bureau Console d’assistance pour Windows et Mac 10
  - Installer l'app de bureau....11
  - Lancer l'app de bureau....12
  - Configurer la connexion en un clic à l'app de bureau....12
- À propos des autorisations de la console d'assistance....13
- Gestion du statut du technicien....13
- Configuration de la console d'assistance....14
  - Modifier la couleur de la console d'assistance....14
  - Création d'alertes sonores....14
  - Définition de messages de confirmation de fin de session et de déconnexion....14
  - Configurer Rescue pour démarrer les sessions automatiquement....15
  - Activation de la correction orthographique....15
- Gestion des sessions....15
  - À propos de la barre d'outils de session....15
  - Utilisation des onglets de file d'attente pour trouver des sessions....17
  - Utilisation de la liste des sessions pour afficher les sessions....17
  - Comment modifier les champs de la Liste de sessions....18
  - Basculer entre plusieurs sessions actives....19
  - Placer une session en attente....20
  - Transférer une session....20
- Communiquer avec les clients....21
  - À propos du volet de messagerie de la console d'assistance....21
  - À propos des réponses et URL prédéfinies....23
  - Envoyer un fichier au client....25
  - Comment envoyer une enquête client....25
- Documentation des sessions....26
  - Afficher l'historique d'une session (journal et notes)....26
  - Prendre des notes pendant une session....26
- Surveillance de techniciens....27
  - Surveiller le bureau d'un technicien....27
  - Rejoindre une session de technicien surveillé....28

Assistance d'ordinateurs....29
- Connexion aux PC et Mac....29
  - Démarrer une session PC/Mac par lien et outil de messagerie....29

Démarrer une session PC/Mac par code PIN....30
Démarrer une session PC/Mac par e-mail....30
À propos de la méthode de connexion par formulaire de canal....31
À propos de la méthode de connexion Calling Card....32
Connexion aux ordinateurs sur le réseau local....33
Se connecter à un ordinateur du réseau local....33
Utilisation des ordinateurs sans surveillance....34
À propos de l'accès sans surveillance....34
Demander l'accès sans surveillance à l'ordinateur d'un client....35
Démarrer une session sans surveillance....35
Gérer les ordinateurs accessibles sans surveillance....36
Comprendre l'expérience utilisateur....36
Expérience utilisateur : applet Rescue....36
Expérience utilisateur : Instant Chat....37
Expérience utilisateur : Calling Card....39
Partager votre écran avec les clients....40
Partager son écran avec un client....40
À propos des commandes disponibles pour le client pendant le partage d'écran de technicien....41
Collaborer avec d'autres techniciens....41
À propos de la collaboration de techniciens....41
Comment inviter un technicien interne à collaborer....41
Comment inviter un technicien externe à collaborer....42
Rejoindre une session de collaboration....43
À propos des options du technicien principal pendant la collaboration....44
À propos des options du technicien collaborateur....46
Contrôler l'ordinateur d'un client....47
Contrôler à distance l'ordinateur d'un client....47
Afficher le bureau d'un client sans prise de contrôle....47
À propos des droits d'utilisateur du client pendant le contrôle à distance....48
Afficher l'ordinateur du client en mode plein écran....49
Afficher une session de contrôle à distance dans une deuxième fenêtre (détacher)....49
Modifier la taille de l'écran pendant le contrôle à distance....50
Modifier le nombre de couleurs de l'écran du client....50
Agrandir une section de l'écran du client....50
Ouvrir le Gestionnaire des tâches Windows sur l'ordinateur du client (Ctrl-Alt-Suppr)....51
Copier-coller entre les périphériques (synchronisation du Presse-papiers)....51
Utilisation du clavier local ou distant (synchronisation des claviers)....52
Dessiner sur l'écran du client....52
Utiliser le pointeur laser....52
Enregistrer une session....53
Faire une capture d'écran pendant le contrôle à distance....53
Utilisation du Gestionnaire de fichiers....54
Gérer les fichiers sur le périphérique d'un client....54
Parcourir et trier les fichiers à l'aide du Gestionnaire de fichiers....54
Transférer des fichiers entre ordinateurs à l'aide du Gestionnaire de fichiers....55
Modifier des fichiers à l'aide du Gestionnaire de fichiers....56
Sélectionner des fichiers à l'aide du Gestionnaire de fichiers....56
Utilisation des informations système....57
À propos des informations système – Tableau de bord....57
À propos des informations système – Processus....58
À propos des informations système – Services....58
À propos des informations système – Applications....58
À propos des informations système – Utilisateur interactif....58
À propos des informations système – Pilotes....58

À propos des informations système – Démarrage....58
À propos des informations système – Afficheur d'événements....59
Redémarrer le périphérique d'un client....59
Utilisation des scripts....60
Créer et modifier un script....60
Déployer un script....61
Déployer Rescue Calling Card....61
Déployer Calling Card sur l'ordinateur d'un client....61
Assistance d'appareils mobiles....63
À propos de LogMeIn Rescue+Mobile....63
À propos de Click2Fix....63
Connexion à un appareil mobile....65
Démarrer une session mobile par SMS....65
Démarrer une session mobile par code PIN....66
Démarrer une session PC/Mac par lien et outil de messagerie....66
Expérience utilisateur : Mobile Applet....67
Contrôler un appareil mobile....67
Lancer le contrôle à distance depuis Click2Fix....67
Lancer le contrôle à distance depuis Écran client....68
QuickNav : basculer vers des destinations particulières sur un appareil mobile....69
Raccourcis clavier pour smartphones....69
Gérer les réglages sur un appareil mobile....70
Gérer les fichiers sur un appareil mobile avec Click2Fix....70
Envoyer des réglages à un appareil mobile depuis la Configuration de l'appareil....74
Gérer les fichiers sur un appareil mobile....75
Utilisation des Informations système à propos d'un appareil mobile....76
Utiliser les infos système d'un appareil mobile avec Click2Fix....76
Utilisation des infos système mobiles dans l'onglet Infos système....78
Assistance d'appareils Android....83
Assistance d'appareils iOS....85
Assistance d'appareils BlackBerry....87
Spécifier les autorisations sur un périphérique BlackBerry....87
Déploiement sans fil de l'applet vers les smartphones BlackBerry....88
Comment désinstaller l'applet d'un BlackBerry....88
À propos des réglages de connexion avancés du BlackBerry....89
Fournir une assistance avec Rescue Lens....90
Démarrer une session Rescue Lens....90
Le technicien démarre la session....90
Le client lance l'app Rescue Lens....91
Le technicien assiste le client....92
Gérer une session Rescue Lens....93
Que peut faire le technicien ?....93
Que peut faire le client ?....95
Annexe - États de session dans la console d'assistance....96
L'état de la session est actualisé dans la Rescue....98
L'état de la session change pendant la surveillance de techniciens....106
Mentions légales....107

À propos de LogMeIn Rescue

LogMeIn Rescue sert à fournir une assistance à distance instantanée aux clients et employés. Grâce à Rescue, vous pouvez, en quelques secondes, prendre le contrôle d'un PC, d'un Mac ou d'un smartphone distant via Internet, sans avoir à installer de logiciel au préalable.

- **Améliorer la résolution dès le premier appel**. Les fonctions de gestion de sessions multiples, Instant Chat, collaboration de techniciens et davantage aident à diminuer le nombre d'escalades vers l'assistance de niveau 2 et à résoudre davantage de problèmes dès le premier appel.
- **Diminuez le temps de traitement moyen**. Des outils avancés de diagnostic, de collaboration et de génération de rapports accélèrent l'identification et la résolution des problèmes.
- **Diminuez les retours si coûteux**. Des outils de diagnostic, les historiques d'appareils et la configuration à distance des appareils aident les techniciens à résoudre davantage de problèmes à distance et ainsi de diminuer les retours inutiles.

Pour essayer Rescue gratuitement, créez un compte d'essai Rescue sur le site LogMeIn Rescue en cliquant sur **Essayer gratuitement**.

Pour souscrire des abonnements, allez sur le *site LogMeIn Rescue*.

À propos de la console d'assistance LogMeIn Rescue

Les techniciens fournissent une assistance à l'aide de la console d'assistance LogMeIn Rescue.

Les techniciens peuvent choisir de lancer la console d'assistance dans un navigateur compatible, ou sous forme d'application de bureau.

Fonctionnalités clés :

- Connexion directe à l'ordinateur du client à l'aide d'un code ou d'un lien envoyé par email
- Affichage du bureau et contrôle à distance, avec tableau blanc
- Historique et notes de session détaillés
- Interface de messagerie avec réponses prédéfinies, envoi d'URL et transfert de fichiers
- Diagnostics système détaillés, redémarrage et reconnexion inclus
- Collaboration avec les techniciens internes ou externes

Remarque: Une version limitée de la console d'assistance est utilisée par les techniciens non approuvés lors des sessions de collaboration externes. Pour en savoir plus, voir le Manuel d'utilisation de la console d'assistance LogMeIn Rescue – Version de collaboration.

À propos du centre d'administration LogMeIn Rescue

Les administrateurs utilisent le centre d'administration LogMeIn Rescue pour configurer LogMeIn Rescue en fonction des besoins de la société d'assistance ; d'un seul technicien d'assistance à des équipes de techniciens avec diverses responsabilités et compétences.

Cette interface en ligne intuitive est utilisée par les administrateurs pour créer et affecter des autorisations destinées à d'autres administrateurs, techniciens ou groupes. Les administrateurs peuvent également

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

créer des canaux d'assistance, qui sont des liens sur Internet qui relient automatiquement les clients aux techniciens.

Le centre d'administration permet aux administrateurs :

- De créer des groupes de techniciens et affecter des autorisations aux groupes
- D'affecter des canaux d'assistance à des groupes de techniciens particuliers
- D'activer et d'afficher les rapports de performance des techniciens
- D'activer et d'afficher les rapports de niveaux de satisfaction des clients
- Et davantage. Consultez le *Manuel d'utilisation du centre d'administration LogMeIn Rescue* pour plus de détails.

À propos de la sécurité et de LogMeIn Rescue

- Il n'est pas nécessaire d'ouvrir un port supplémentaire sur votre pare-feu d'entreprise ou personnel : l'ensemble de la communication entre le technicien et l'ordinateur du client est basé sur le protocole Web standard (HTTP).
- Une connexion chiffrée est établie entre le technicien et le client, avec des protocoles Internet éprouvés (SSL 256 bits).
- Une fois la session d'assistance terminée, tous les droits d'accès au périphérique du client sont révoqués.
- Il est possible de transférer des sessions vers un groupe de techniciens particulier. Par exemple, les demandes d'assistance provenant de membres de la direction ayant accès à des informations sensibles peuvent être systématiquement transférées à des agents d'assistance particuliers.
- Les sessions peuvent être enregistrées afin de conserver une trace des actions du technicien.
- Un hachage MD5 est calculé et enregistré pour chaque transfert de fichier. La génération d'un hachage MD5 permet de vérifier si un fichier envoyé vers le périphérique d'un client a été modifié.
- Aucun composant n'est installé de façon permanente sur l'ordinateur du client. Une petite applet est téléchargée au démarrage de la session, puis supprimée lorsqu'elle prend fin. La seule exception est l'application Rescue Calling Card.

Pour plus de détails, voir le *Livre blanc sur l'architecture de LogMeIn Rescue*.

À propos de Rescue en environnement multilingue

Langues prises en charge

Le site Internet de LogMeIn Rescue, la console d'assistance, le centre d'administration, Calling Card, les manuels d'utilisation, l'applet Mobile BlackBerry et le formulaire de saisie de code PIN de www.LogMeIn123.com sont disponibles dans les langues suivantes :

de – Allemand	it – Italien
en – Anglais	ja – Japonais
es – Espagnol	nl – Néerlandais
fr – Français	pt-br – Portugais (Brésilien)

Remarque: La console d'assistance est également disponible en chinois (zh-TW et zh), coréen (ko) et thaïlandais (th).

L'applet Rescue pour PC et Mac, les apps mobiles, Calling Card et l'interface Instant Chat sont disponibles dans les langues suivantes :

ar – Arabe	ko – Coréen
bg – Bulgare	nl – Néerlandais
cz - Tchèque	no – Norvégien
da – Danois	pl – Polonais
de – Allemand	pt – Portugais
el – Grec	pt-BR – Portugais (Brésilien)
en – Anglais	ro – Roumain
es – Espagnol	ru – Russe
fi – Finnois	sk - Slovaque
fr – Français	sv – Suédois
he – Hébreu	th – Thaï
hr - Croate	tr – Turc
hu – Hongrois	zh – Chinois
it – Italien	zh-TW – Chinois (Taiwan)
ja – Japonais	

L'app Android est disponible dans les langues **supplémentaires** suivantes : es-AR, et, fa, in, lt, lv, my, sl, sr, vi

Astuce: Pour résoudre les problèmes de disposition du clavier durant le contrôle à distance, voir *Utilisation du clavier local ou distant (synchronisation des claviers)* à la page 52.

Astuce: Pour Instant Chat en mode auto-hébergé, vous pouvez ajouter et supprimer des langues en fonction de vos besoins. Voir *Personnaliser les fichiers de langue d'Instant Chat* dans le Guide de personnalisation et d'intégration de LogMeIn Rescue.

Définir la langue de la console d'assistance

La version navigateur de la console d'assistance utilise la langue active sur la page de connexion Rescue, dans le centre d'administration ou sur la page Mon compte au moment du lancement de la console d'assistance. L'app de bureau utilise la langue sélectionnée à l'installation.

Par exemple, si la page de connexion Rescue est affichée en espagnol lorsque vous lancez la console d'assistance, celle-ci s'ouvre en espagnol.

- Pour modifier la langue utilisée dans la console dans le navigateur :
  a) Quittez la console d'assistance.
  b) Modifiez la langue active sur la page de connexion ou sur la page Mon compte.
  c) Relancez la console d'assistance dans votre navigateur.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

- Pour changer la langue utilisée par l'app de bureau, désinstallez et réinstallez-la. Veillez à choisir la langue désirée durant l'installation.

Spécifier la langue de la console d'assistance pour collaborateurs

La langue utilisée par la console d'assistance pour collaborateurs est définie comme suit :

- Si le technicien externe est invité par un lien, la version Collaborateur de la console d'assistance utilise la même langue que le technicien ayant envoyé l'invitation.
- Si le technicien externe est invité par code PIN, il peut sélectionner une langue sur la page de saisie du code (comme LogMeIn123.com).

  Langues disponibles : DE, EN, ES, FR, IT, JA, NL, PT-BR

À propos des réglages de langue côté client

L'applet LogMeIn Rescue, Instant Chat et Calling Card utilisent la langue active sur l'ordinateur du client.

Si l'applet n'est pas disponible dans la langue du client, la version anglaise est utilisée.

Le volet Instant Chat est doté d'un sélecteur de langue, ce qui n'est pas le cas de l'applet et de Calling Card.

L'applet Mobile détecte automatiquement la langue utilisée sur le Smartphone cible et utilise cette même langue. Si l'applet n'est pas disponible dans la langue du client, la version anglaise est utilisée.

Astuce: Sous Windows, les paramètres de langue se règlent dans **Panneau de configuration** > **Paramètres régionaux et linguistiques** > **onglet Langue**.

> **Exemple**
>
> Imaginons que vous êtes un technicien basé en Angleterre qui utilise Rescue en anglais. Vous établissez le contact avec un client en Allemagne. Votre client utilise la version allemande de Windows, mais il a réglé ses paramètres régionaux et linguistiques sur Turc. Il verra donc l'applet en turc.

Les bases de la console d'assistance

Configuration requise pour LogMeIn Rescue

Configuration requise pour l'ordinateur du technicien

Tout ordinateur qui exécute la console d'assistance LogMeIn Rescue doit répondre à la configuration suivante.

Important: Assurez-vous d'utiliser une technologie à jour et officiellement prise en charge avec LogMeIn. LogMeIn est conçu pour utilisation avec des produits et services tiers (navigateur, système d'exploitation, etc.) officiellement pris en charge par leurs fournisseurs respectifs et dont l'utilisateur assure correctement la maintenance (derniers correctifs et mises à jour installés). *En savoir plus*

Version autonome de la console d'assistance :

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, XP (SP3), Vista
- Apple Macintosh OS X 10.7 (Lion) ou ultérieur pour l'application Console d'assistance pour Mac
- Une connexion à Internet opérationnelle (vitesse minimum recommandée 28 Kbyte/s ou Numéris ou plus rapide, en cas de contrôle ou d'affichage à distance)
- Jusqu'à 100 Mo de mémoire, plus 20 Mo par session de contrôle à distance
- Jusqu'à 30 Mo d'espace disque plus 20 Mo pour toutes les simulations de smartphones

Autres exigences pour la console d'assistance dans le navigateur :

- Server 2003, Server 2008 (dont les versions 64 bits de chaque système)
- Internet Explorer 7, 8, 9, 10, 11, avec prise en charge du chiffrement sur 128 ou 256 bits
- Firefox 3.6 ou ultérieur
- Chrome n'est pas actuellement pris en charge

Configuration requise pour la version Collaboration de la console d'assistance :

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, XP (SP3), Vista
- Une connexion à Internet opérationnelle (vitesse minimum recommandée 28 Kbyte/s ou Numéris ou plus rapide, en cas de contrôle ou d'affichage à distance)
- Jusqu'à 100 Mo de mémoire, plus 20 Mo par session de contrôle à distance

Configuration requise sur les ordinateurs client

Les techniciens qui utilisent LogMeIn Rescue peuvent assister à distance les ordinateurs qui répondent à la configuration suivante :

- Microsoft Windows 7, 8, 8.1, 10, XP, Vista, Server 2003, Server 2008, Server 2012 (y compris les versions 64 bits) ; Windows 98, ME et 2000.
- Apple Macintosh OS X 10.4 (Tiger), 10.5 (Leopard), 10.6 (Snow Leopard), 10.7 (Lion), 10.8 (Mountain Lion), 10.9 (Mavericks) et 10.10 (Yosemite).

Remarque: L'Applet Rescue par Instant Chat sur Mac ne prend en charge que Mac OS X 10.6 (Snow Leopard) ou ultérieur.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

- Pour des performances optimales, le client doit disposer d'une connexion Internet à haut débit (T1, modem câble, Numéris ou DSL) ; les connexions RTC à 28K sont également prises en charge
- 100 Mo, plus 20 Mo supplémentaires pour chaque session de contrôle à distance (la collaboration de techniciens peut entraîner plusieurs sessions de contrôle à distance sur l'appareil du client)

Configuration requise sur les appareils mobiles client

Tous les appareils exécutant une plate-forme prise en charge peuvent être assistés par des techniciens dotés du module mobile pour LogMeIn Rescue. Pour en savoir plus, visitez cette page : *https://secure.logmeinrescue.com/helpdesk/mobilesupport/overview.aspx*

Lancer la console d'assistance dans un navigateur

La première fois qu'un technicien se connecte sur le *site LogMeIn Rescue* depuis un ordinateur donné, il est invité à télécharger et à installer une petite application client.

Un programme d'*installation MSI* client de console d'assistance est également disponible au cas où le téléchargement et l'installation automatiques ne fonctionnent pas.

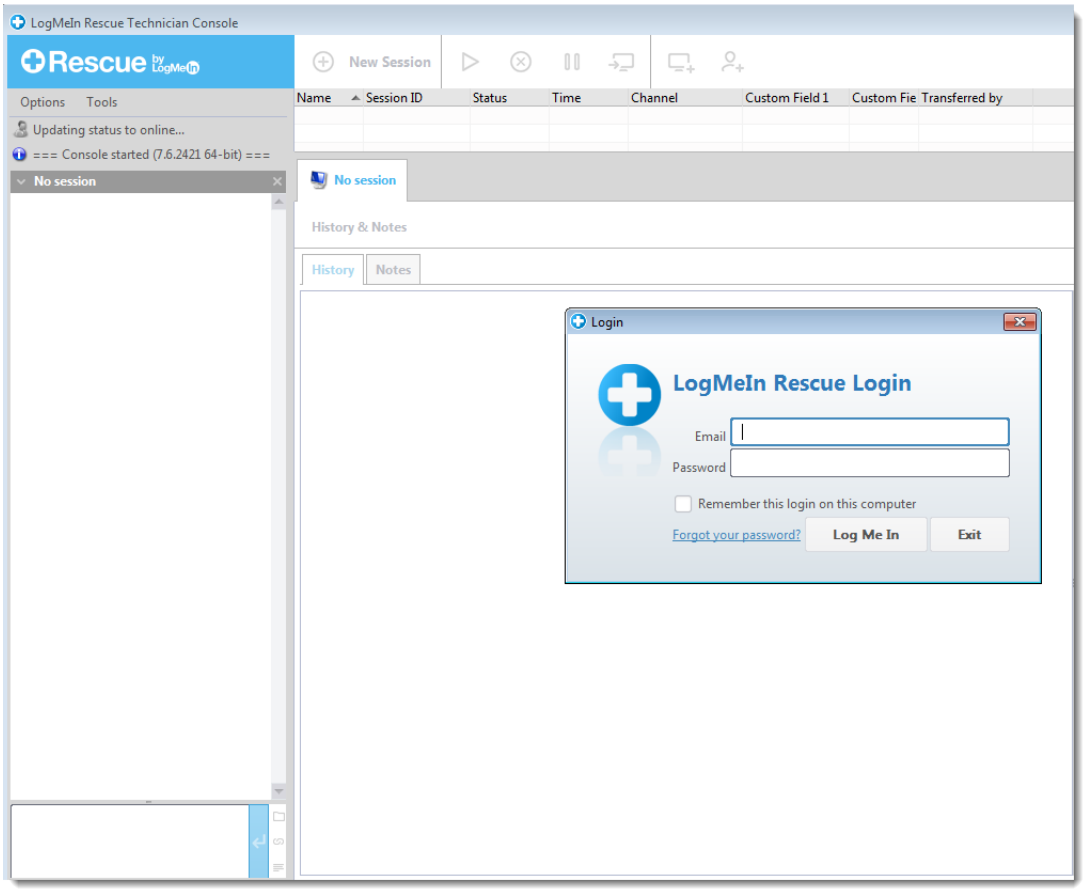
Restriction: Sur Mac, la console d'assistance ne fonctionne pas dans un navigateur.

Les techniciens peuvent également exécuter la console d'assistance en tant qu'application de bureau. Voir *App de bureau Console d'assistance pour Windows et Mac* à la page 10.

App de bureau Console d'assistance pour Windows et Mac

Console d'assistance sous forme d'application pour techniciens sur ordinateurs Windows et Mac.

L'app de bureau offre le même ensemble de fonctionnalités que la version web. La seule différence est qu'il s'agit d'une application autonome, qui peut donc être lancée en un seul clic, sans passer par un navigateur.



Restrictions et limitations de l'app Console d'assistance pour Mac

Les fonctionnalités de l'app Console d'assistance suivantes ne sont pas disponibles sur Mac :

- Partage d'écran de technicien
- Enregistrement d'écran avec le codec MSVC (bascule vers le codec MRLE)
- Surveillance du bureau d'un technicien qui utilise la console d'assistance sur Mac
- Portail de contenu intégré (ICP)
- Connexion sur réseau local
- Connexion par authentification unique (SSO)

Remarque: Les fichiers enregistrés/exportés pendant une session sont accessibles dans `Utilisateurs/[nom d'utilisateur]/Bibliothèque/Application Support/LogMeIn-Rescue/Bottles/logmeinrescue/drive_c/users/crossover/My Documents`

Installer l'app de bureau

Sur Windows

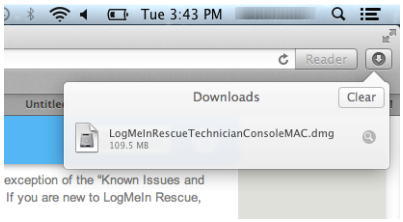
- **Option 1.** Cliquez sur ce lien pour *télécharger et installer l'app de bureau*

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

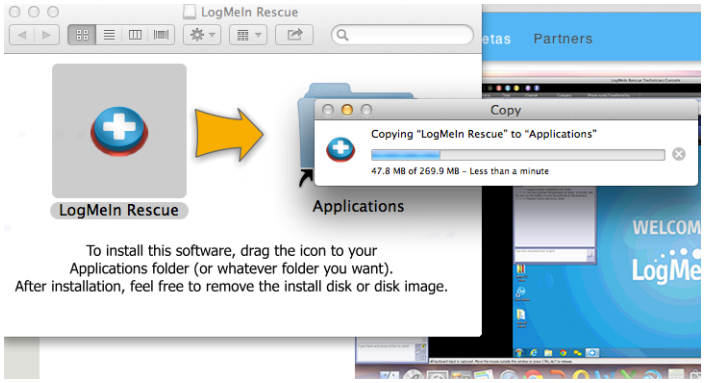
- **Option 2.** Connectez-vous à votre compte sur le site LogMeIn Rescue et ouvrez la page **Mon compte**. Cliquez sur le lien pour télécharger l'app de bureau.

Sur Mac

1. Cliquez sur ce lien pour *télécharger l'app Console d'assistance pour Mac*.
2. Dans la fenêtre Téléchargements, cliquez deux fois sur **LogMeInRescueTechnicianConsoleMAC.dmg**.



3. Suivez les instructions pour faire glisser l'icône LogMeIn Rescue vers votre dossier Applications.


LogMeIn Rescue
Partners
Copy
Copying "LogMeIn Rescue" to "Applications"
47.8 MB of 269.9 MB – Less than a minute
LogMeIn Rescue
Applications
To install this software, drag the icon to your
Applications folder (or whatever folder you want).
After installation, feel free to remove the install disk or disk image.

L'application est alors installée sur votre ordinateur.

Lancer l'app de bureau

Sur Windows

Lancez l'application en passant par le menu Démarrer de Windows, un raccourci sur le bureau, ou tout autre méthode de votre choix. Vous serez invité à vous connecter à votre compte Rescue. Utilisez le même nom d'utilisateur et mot de passe que pour vous connecter au site LogMeIn Rescue.

Sur Mac

Lancez l'application via le **Launchpad** ou dans **Finder > Applications**.

Utilisez le même nom d'utilisateur et mot de passe que pour vous connecter au site LogMeIn Rescue.

Important: L'app Console d'assistance pour Mac utilise la langue sélectionnée pour OS X.

Configurer la connexion en un clic à l'app de bureau

Rescue peut mémoriser votre nom d'utilisateur et mot de passe lors de la connexion à l'app de bureau.

À propos des autorisations de la console d'assistance

Les fonctionnalités et actions précises à votre disposition dans la console d'assistance de LogMeIn Rescue dépendent des autorisations accordées par l'administrateur Rescue, un technicien collaborateur, et éventuellement par le client lors d'une session.

Consultez un administrateur Rescue ou le technicien collaborateur principal en cas de problèmes liés aux autorisations.

Gestion du statut du technicien

Le statut est indiqué dans l'historique et illustré par une icône en regard du nom du technicien dans la zone d'état de la console dans la partie supérieure gauche de la console d'assistance.

En ligne

Un technicien en ligne peut accepter toute session autorisée pour son groupe de techniciens.

Non disponible

Le technicien peut régler son statut sur Absent en cliquant sur l'icône En ligne. L'icône Absent clignote pendant que le statut du technicien est réglé sur Absent. Cliquez sur l'icône Absent clignotant pour rebasculer en mode En ligne.

Les sessions ne peuvent pas être transférées vers un technicien Absent, mais un technicien Absent peut voir toutes les sessions dans sa file d'attente et choisir de nouvelles sessions.

Les administrateurs peuvent décider de faire passer automatiquement le statut des techniciens sur Absent après une certaine période d'inactivité du système.

Occupé

Un technicien ne peut pas régler son statut sur Occupé. Il s'agit d'un paramètre automatique défini par votre administrateur Rescue. Les administrateurs peuvent décider de faire passer automatiquement le statut des techniciens sur Occupé lorsque ces derniers atteignent un nombre défini de sessions actives.

Les sessions ne peuvent pas être transférées vers un technicien occupé, mais un technicien dont le statut est Occupé peut voir toutes les sessions dans sa file d'attente et choisir de nouvelles sessions.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Configuration de la console d'assistance

Modifier la couleur de la console d'assistance

Allez dans **Options** > **Jeu de couleurs** pour choisir un des habillages disponibles.

Les fonctionnalités sont identiques quel que soit le jeu de couleurs utilisé.

Création d'alertes sonores

La console d'assistance peut émettre des sons lorsque certains événements surviennent.

Les alertes sont des sonneries et des bips standard et ne peuvent pas être personnalisées.

1. Dans le menu **Options** de la console d'assistance, sélectionnez **Configurer les alertes sonores**.
   La fenêtre Alertes sonores est affichée.
2. Vous pouvez définir les options suivantes :

   - Activer un son lorsque la console d'assistance est réduite et qu'une nouvelle session est ajoutée à une file d'attente privée ou d'un canal
   - Activer un son lorsque la console d'assistance est ouverte et qu'une nouvelle session est ajoutée à une file d'attente privée ou d'un canal
   - Activer un son lorsqu'un client se déconnecte intentionnellement
   - Activer un son lorsque la connexion réseau est momentanément interrompue
   - Activer un son lorsque le client refuse d'accorder une autorisation
   - Activer un son lorsque l'état d'une session bascule sur Urgent
   - Activer un son lorsque un nouveau message instantané arrive alors que la console d'assistance est en mode réduit ou n'est pas au premier plan
   - Activer un son lorsqu'un nouveau message instantané arrive alors que la zone de discussion n'est pas au premier plan
   - Activer un son lorsque le client envoie un fichier

   Une alerte retentit lorsque chaque événement sélectionné survient.
3. Cliquez sur **OK** pour appliquer les paramètres.

Définition de messages de confirmation de fin de session et de déconnexion

La console d'assistance peut vous demander une confirmation à chaque fermeture de session avec un client ou déconnexion de la console d'assistance.

1. Dans la console d'assistance, sélectionnez **Options**.
   Le menu Options s'affiche.
2. Vous pouvez définir les options suivantes :

   - Sélectionnez **Confirmation de fin de session** si vous souhaitez confirmer la fermeture de chaque session avec un client
   - Sélectionnez **Confirmation à la fermeture de la console** si vous souhaitez confirmer chaque fermeture ou déconnexion de la console d'assistance

Configurer Rescue pour démarrer les sessions automatiquement

Vous pouvez configurer toutes les sessions à code PIN ou à connexion par lien d'accès pour qu'elles basculent directement de l'état Connexion à l'état Actif sans avoir à sélectionner **Démarrer** dans la barre d'outils de session.

- Sélectionnez **Options** > **Démarrage automatique de sessions privées entrantes**.

Astuce: Si cette option est désactivée, votre administrateur Rescue devra définir le comportement par défaut dans le centre d'administration (**Centre d'administration** > **Paramètres** > **Console d'assistance** > **Démarrage automatique des sessions privées entrantes**).

Activation de la correction orthographique

Activez la correction orthographique pour vérifier l'orthographe du texte que vous entrez dans le volet de messagerie instantanée de Rescue.

- Pour activer le dictionnaire d'une langue donnée, sélectionnez **Outils** > **Vérification de l'orthographe** > **Télécharger le dictionnaire [langue]**.
  Le dictionnaire orthographique actif est indiqué par une coche à côté du nom de la langue.

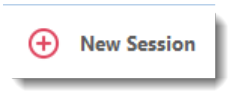
Sélectionnez **Désactiver** pour désactiver le correcteur orthographique.

Gestion des sessions

À propos de la barre d'outils de session

Utilisez la barre d'outils de session pour agir sur les sessions dans la liste des sessions.

Nouvelle session



Utilisez le bouton **Nouvelle session** pour lancer une nouvelle session privée.

Cette option n'est disponible que si le groupe de techniciens de l'agent est autorisé à lancer des sessions.

Accès sans surveillance

Cliquez sur **Ordinateurs** pour afficher une liste d'ordinateurs dans l'onglet **Sans surveillance accessibles** sur lesquels l'accès sans surveillance a été activé.
Voir *Utilisation des ordinateurs sans surveillance* à la page 34.

Seuls les ordinateurs auxquels vous avez accès sont affichés.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Accès sans surveillance sur réseau local

Cliquez sur **Ordinateurs** pour afficher une liste d'ordinateurs dans l'onglet **Connexion sur réseau local** qui sont accessibles sur votre réseau local.

Remarque: La fonction Connexion sur réseau local n'est pas disponible dans l'app Console d'assistance pour Mac.

Vous devez disposer des identifiants pour vous connecter à un ordinateur de votre réseau.

Surveiller le technicien

Les administrateurs qui ont un poste de technicien peuvent cliquer sur **Surveiller le technicien** pour afficher le bureau des techniciens de leur organisation.

Pour en savoir plus, voir *Surveiller le bureau d'un technicien* à la page 27.

Démarrer

Cliquez pour **Démarrer** pour activer la session sélectionnée.

Si le bouton **Démarrer** est inactif, vous avez peut-être atteint le nombre maximum de sessions actives autorisé par votre administrateur.

Voir également *Configurer Rescue pour démarrer les sessions automatiquement* à la page 15.

Terminer

Cliquez sur **Terminer** pour mettre fin à la session sélectionnée. La connexion au client est alors fermée.

En attente

Cliquez sur **En attente** pour placer une session en attente.

Transférer

Sélectionnez une session dans la file d'attente et cliquez sur **Transférer** pour transférer une session vers un technicien disponible.

Cette option n'est disponible que si le groupe de techniciens de l'agent est autorisé à transférer des sessions.

Partage d'écran

Cliquez sur le bouton **Partager l'écran** pour initier le partage d'écran avec un client.

Cette option n'est disponible que si le groupe de techniciens de l'agent est autorisé à utiliser la fonction de partage d'écran.

Inviter un technicien (collaborer)

Cliquez sur **Inviter un technicien** pour lancer une collaboration de techniciens.

Cette option n'est disponible que si le groupe de techniciens de l'agent est autorisé à envoyer des invitations à collaborer.

Utilisation des onglets de file d'attente pour trouver des sessions

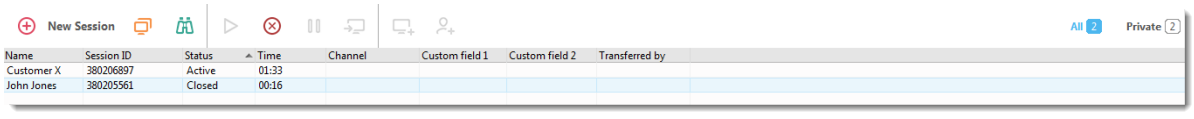
Utilisez les onglets de file d'attente pour trouver des sessions accessibles.

Sélectionnez une file d'attente pour modifier les sessions affichées dans la liste des sessions.

Tous	Sélectionnez la file d'attente Toutes pour afficher toutes les sessions de toutes les files d'attente.
File d'attente privée	Sélectionnez la file d'attente Privée pour afficher les sessions privées, quel que soit leur statut.
File d'attente de canal	Sélectionnez la file d'attente de canal pour afficher les sessions de canal, quel que soit leur statut.
Sessions actives	Sélectionnez la file d'attente des sessions actives pour n'afficher que les sessions dont le statut est Actif.
Surveillé	Les administrateurs peuvent utiliser la file d'attente Surveillé pour afficher les techniciens en cours de surveillance. Cet onglet n'est pas visible par les techniciens.

Utilisation de la liste des sessions pour afficher les sessions

La Liste de sessions (aussi souvent simplement appelée "file d'attente") affiche toutes les sessions de la file d'attente sélectionnée.



Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

- Pour agir sur une session de la liste, sélectionnez la session et cliquez sur la commande pertinente
- Pour copier diverses informations de session afin de les utiliser dans un autre programme, faites un clic droit sur la session et sélectionnez **Copier dans le presse-papiers**.
- Vous pouvez personnaliser les colonnes de la Liste de sessions en faisant un clic droit sur une colonne et en les sélectionnant dans le menu qui s'affiche.
- Vous pouvez modifier tout champ personnalisé (tel que défini dans le Centre d'administration) d'une session active directement depuis la Liste de sessions.

Couleurs, sons et effets d'animation

Des couleurs, des sons et des effets visuels différents sont utilisés pour mettre en valeur différentes phases d'une session :

- Les sessions en cours de connexion sont affichées en gris.
- Les nouvelles sessions s'affichent en bleu pendant quelques secondes.
- Les sessions en attente ou actives s'affichent en noir.
- Les sessions urgentes clignotent en orange

Si la console d'assistance est réduite lors de l'ajout d'une session à une file d'attente, la fenêtre réduite clignote dans la barre des tâches.

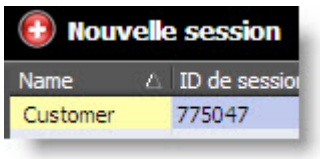
Astuce: Les délais d'affichage des différentes alertes sont définis dans le centre d'administration.

Comment modifier les champs de la Liste de sessions

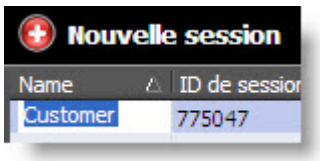
Vous pouvez modifier tout champ personnalisé (tel que défini dans le Centre d'administration) d'une session active directement depuis la Liste de sessions.

Le groupe de techniciens de l'agent doit avoir l'autorisation d'utiliser la fonction de **Modification contextuelle de la file d'attente**.

1. Pour toute session active, survolez un champ avec le pointeur de la souris.
   Tout champ qui devient jaune est modifiable. Le champ tout entier doit être visible. Faites défiler la page pour afficher le champ en entier avant de tenter de le modifier.

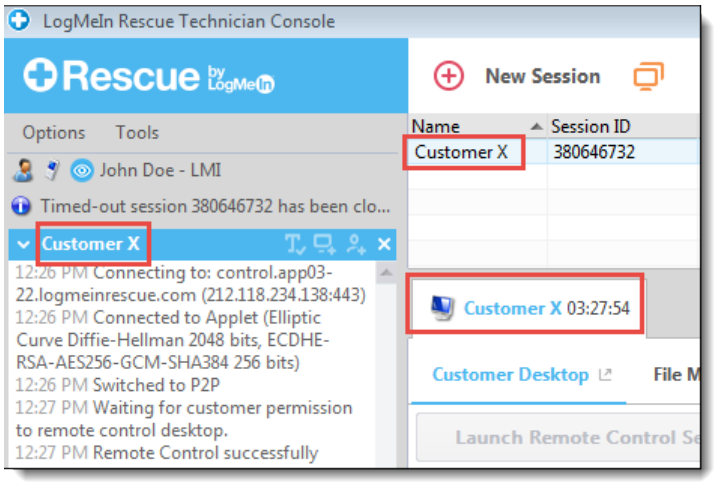


2. Cliquez sur le champ.
   Le champ devient modifiable.



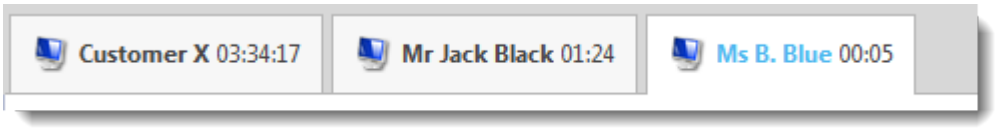
3. Entrez vos modifications.
4. Quittez le champ.

La nouvelle valeur est affichée dans le champ **Nom**, le titre du volet de Chat et le titre de l'onglet Session.



Basculer entre plusieurs sessions actives

Utilisez les onglets de sessions actives pour naviguer entre un maximum de dix sessions simultanées.



- Cliquez sur la session de votre choix.
  Vous pouvez assister le client à l'aide des onglets et de l'espace de travail de la console d'assistance.

  Avertissement: Pour les sessions privées, le nom indiqué sur l'onglet de session est le nom que vous entrez dans la boîte de dialogue Créer une session. Si vous n'entrez pas de nom ou d'identifiant lors de la création d'une session, l'onglet de cette session affiche « Client ».

- Autres options pour changer de session :
  - Cliquez sur le volet de messagerie de la session désirée
  - Cliquez sur la session désirée dans la liste des sessions

Remarque: L'heure affichée sur l'onglet de session active correspond au temps écoulé pour le statut actuel de la session.

Astuce: Vous pouvez gérer jusqu'à 10 sessions actives à la fois. Puisque les sessions en attente ne sont pas considérées comme actives, la mise en attente vous offre plus de souplesse pour gérer les sessions.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Placer une session en attente

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à placer les sessions en attente.

Une session peut rester en attente pendant 14 jours.

1. Dans la liste des sessions, sélectionnez la session que vous souhaitez placer en attente.
2. Cliquez sur le bouton **En attente**.

La session reste dans la liste des sessions, dotée du statut En attente.

Astuce: La minuterie de la session affiche la durée de l'attente ainsi que la durée totale de la session.

Toute session de **contrôle à distance** active est fermée lorsque vous placez un client en attente. Pour restaurer la session, sélectionnez-la et cliquez sur **Démarrer**.

Remarque: Vous pouvez gérer jusqu'à 10 sessions actives à la fois. Puisque les sessions en attente ne sont pas considérées comme actives, la mise en attente vous offre plus de souplesse pour gérer les sessions.

Transférer une session

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à transférer les sessions.

1. Sélectionnez une session dans la liste des sessions et cliquez sur **Transférer**.
   La fenêtre **Transférer la session** est affichée.
2. Dans le champ **Entrer un commentaire**, vous pouvez saisir des informations utiles au technicien à qui vous transférez la session.
3. Utilisez la zone **Rechercher** pour vous aider à choisir le technicien auquel vous souhaitez transférer la session.
   Vous pouvez choisir n'importe quel membre de l'organisation dont le nom s'affiche en gras.

   Remarque: Les membres de l'organisation visibles dans la fenêtre **Transférer la session** dépendent des autorisations accordées par un administrateur Rescue.

4. Sélectionnez le technicien à qui vous souhaitez transférer la session.
5. Cliquez sur **OK**.
   La session apparaît dans la liste des sessions du technicien sélectionné en tant que session entrante et en tant que session sortante dans la vôtre.

   Astuce: Pour annuler le transfert, cliquez sur **Démarrer** lorsque la session est Sortante.

6. Le technicien destinataire sélectionne la session et clique sur **Démarrer** pour l'activer.
   La session est supprimée de votre liste de sessions.

Le transfert est terminé.

Communiquer avec les clients

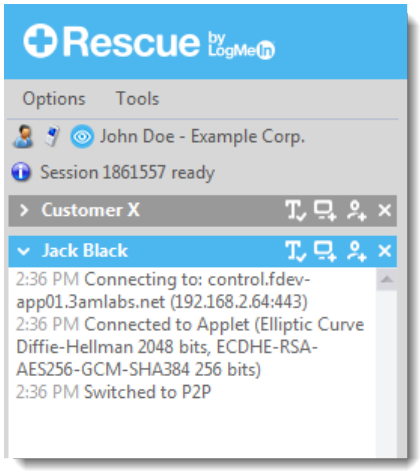
À propos du volet de messagerie de la console d'assistance

Utilisez le volet de messagerie pour dialoguer avec les clients durant les sessions actives.

À moins que vous soyez en mode Collaboration, les sessions de messagerie sont limitées à deux participants : le technicien et le client.

Le volet de messagerie est composé des éléments suivants.

Commandes de session


Rescue by LogMeIn
Options
Tools
John Doe - Example Corp.
Session 1861557 ready
Customer X
Jack Black
2:36 PM Connecting to: control.fdev-app01.3amlabs.net (192.168.2.64:443)
2:36 PM Connected to Applet (Elliptic Curve Diffie-Hellman 2048 bits, ECDHE-RSA-AES256-GCM-SHA384 256 bits)
2:36 PM Switched to P2P

Cliquez sur l'onglet de la session de votre choix. Cliquez sur une flèche bas pour réduire une session. Cliquez sur un X pour fermer une session. Cliquez sur une flèche droite pour rétablir une session réduite.

Bouton Partager l'écran

Cliquez sur le bouton **Partager l'écran** pour initier le partage d'écran avec un client.

Bouton Inviter un technicien

Cliquez sur l'icône **Inviter un technicien** pour collaborer avec d'autres techniciens.

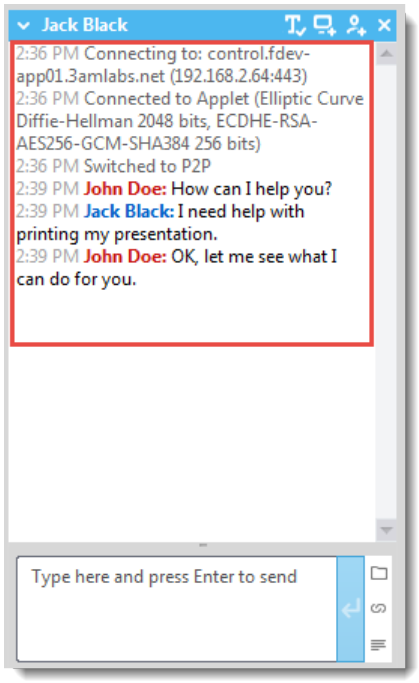
Cette option est disponible si le groupe de techniciens de l'agent est autorisé à utiliser la fonction de collaboration, et qu'au moins un autre technicien est en ligne et disponible.

Boutons Chat activé/Désactivé

Cette option n'est disponible que si le groupe de techniciens de l'agent est autorisé à utiliser la fonction d'activation/désactivation du chat.

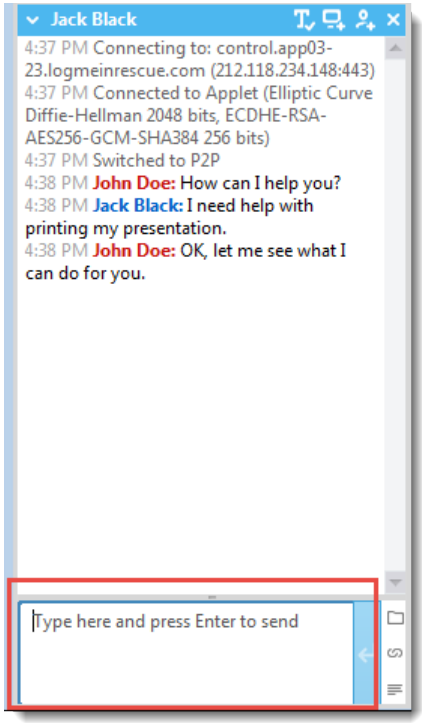
Zone du journal

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.


Jack Black
2:36 PM Connecting to: control.fdev-app01.3amlabs.net (192.168.2.64:443)
2:36 PM Connected to Applet (Elliptic Curve Diffie-Hellman 2048 bits, ECDHE-RSA-AES256-GCM-SHA384 256 bits)
2:36 PM Switched to P2P
2:39 PM John Doe: How can I help you?
2:39 PM Jack Black: I need help with printing my presentation.
2:39 PM John Doe: OK, let me see what I can do for you.
Type here and press Enter to send

La zone du journal affiche la conversation ainsi que d'autres activités, comme les changements de statut et les messages de connexion.

Zone de saisie


Jack Black
4:37 PM Connecting to: control.app03-23.logmeinrescue.com (212.118.234.148:443)
4:37 PM Connected to Applet (Elliptic Curve Diffie-Hellman 2048 bits, ECDHE-RSA-AES256-GCM-SHA384 256 bits)
4:37 PM Switched to P2P
4:38 PM John Doe: How can I help you?
4:38 PM Jack Black: I need help with printing my presentation.
4:38 PM John Doe: OK, let me see what I can do for you.
Type here and press Enter to send

Utilisez la zone de saisie pour taper les messages et relire le texte avant de l'envoyer au client. Si vous ne voyez pas la zone de saisie, le chat est peut-être désactivé pour votre compte (consultez votre administrateur pour plus de détails).

Bouton Envoyer un fichier

Cliquez sur le bouton **Envoyer un fichier** pour envoyer un fichier à la fois au client. Cette option n'est pas disponible dans Instant Chat en mode messagerie seule.

Bouton Envoyer une URL

Ce bouton vous permet d'envoyer une URL au client. Saisissez l'URL dans le champ de saisie, puis envoyez-la au client en cliquant sur le bouton Envoyer une d'URL. Pour les sessions basées sur l'applet, le site Web s'ouvre alors automatiquement sur la machine du client. Pour un chat instantané en mode Chat-seulement, le client doit cliquer sur un lien. Voir *À propos des réponses et URL prédéfinies* à la page 23.

Réponses prédéfinies

Permet de sélectionner des messages et URL fréquemment utilisés dans une liste. Voir *À propos des réponses et URL prédéfinies* à la page 23.

À propos des réponses et URL prédéfinies

Une réponse ou URL prédéfinie est une chaîne de texte ou une URL que le technicien peut envoyer au client.

Les réponses et URL prédéfinies vous font gagner du temps.

Les adresses FTP peuvent également être envoyées avec la fonction Envoyer une URL.

Envoyer une réponse prédéfinie

Vous pouvez envoyer une réponse prédéfinie à un client à tout instant pendant une session active.

1. Dans le volet de messagerie, cliquez sur le bouton **Réponse prédéfinie**.

   Un menu affiche toutes les réponses prédéfinies disponibles.
2. Sélectionnez la réponse prédéfinie que vous souhaitez envoyer au client.
   Le texte correspondant s'affiche dans la zone de message.
3. Facultatif : modifiez le texte.
4. Appuyez sur **Entrée** ou cliquez sur le bouton **Envoyer**.
   La réponse est envoyée au client.

Envoyer une URL prédéfinie

Vous pouvez envoyer une URL prédéfinie à un client à tout instant pendant une session active.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à envoyer les URL.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

1. Dans le volet de messagerie, cliquez sur le bouton **Envoyer une URL**.

   Un menu affiche toutes les URL prédéfinies disponibles.
2. Sélectionnez l'URL prédéfinie que vous souhaitez envoyer au client.
   Le texte correspondant s'affiche dans la zone de message.
3. Facultatif : modifiez le texte.
4. Appuyez sur **Entrée** ou cliquez sur le bouton **Envoyer**.
   L'URL est chargée dans le navigateur par défaut du client.

Ajouter une réponse ou une URL prédéfinie

1. Dans le menu **Outils**, sélectionnez **Gestion des réponses prédéfinies**.
   L'onglet Gestion des réponses prédéfinies s'affiche dans la console d'assistance.
2. Dans l'onglet Réponses prédéfinies ou URL prédéfinies, cliquez sur **Ajouter**.
   Le formulaire Ajouter une réponse prédéfinie s'affiche.
3. Donnez un **Nom** (court) à la réponse ou l'URL.
4. Tapez le texte de la réponse ou de l'URL dans la zone **Contenu**.
   Vous ne pouvez saisir que du contenu textuel. Il n'y a pas de formatage possible.

   Remarque: Vous pouvez également entrer une adresse FTP.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez envoyer les réponses et URL prédéfinies depuis le volet de messagerie.

Exporter des réponses et URL prédéfinies

Un administrateur ou technicien peut créer un ensemble de réponses et URL prédéfinies, puis les exporter dans un fichier XML. D'autres techniciens pourront ensuite importer les réponses et URL dans leur console d'assistance.

1. Créez un ensemble de réponses et URL prédéfinies.
2. Dans le menu **Outils**, sélectionnez **Gestion des réponses prédéfinies**.
   L'onglet Gestion des réponses prédéfinies s'affiche dans la console d'assistance.
3. Dans l'onglet Gestion des réponses prédéfinies, cliquez sur l'onglet **Importation/exportation**.
4. Cliquez sur **Exporter**.
   La boîte de dialogue **Enregistrer sous** est affichée et `replies.xml` est inséré dans le champ **Nom de fichier**.
5. Choisissez l'emplacement où vous souhaitez enregistrer le fichier `replies.xml`.
   Sélectionnez un emplacement accessible par d'autres membres de votre organisation.

   Important: Les fichiers enregistrés/exportés pendant une session sont accessibles dans `Utilisateurs/[nom d'utilisateur]/Bibliothèque/Application Support/LogMeIn-Rescue/Bottles/logmeinrescue/drive_c/users/crossover/My Documents`
6. Cliquez sur **Enregistrer**
   Vos réponses et URL sont enregistrées dans un fichier XML.

Importer des réponses et URL prédéfinies
Un administrateur ou technicien peut créer un ensemble de réponses prédéfinies et les exporter au format XML. Suivez cette procédure pou importer le fichier de réponses XML dans votre console d'assistance.

Un administrateur ou technicien doit avoir créé et exporté un fichier XML contenant les URL et réponses prédéfinies.

1. Dans le menu **Outils**, sélectionnez **Gestion des réponses prédéfinies**.
   L'onglet Gestion des réponses prédéfinies s'affiche dans la console d'assistance.
2. Dans l'onglet Gestion des réponses prédéfinies, cliquez sur l'onglet **Importation/exportation**.
3. Cliquez sur **Importer**.
   La boîte de dialogue **Ouvrir** s'affiche.
4. Naviguez jusqu'au fichier XML, et cliquez sur **Ouvrir**.
   Les réponses sont ajoutées à votre liste de réponses prédéfinies.

Vous pouvez envoyer ces réponses prédéfinies importées via le volet de messagerie.

Envoyer un fichier au client

Suivez cette procédure pour envoyer un fichier à un client via LogMeIn Rescue.

Le client doit exécuter l'applet Rescue ou Calling Card. Cette option n'est pas disponible dans Instant Chat en mode messagerie seule.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à envoyer les fichiers.

Vous ne pouvez envoyer qu'un seul fichier à la fois.

1. Dans le volet de messagerie, cliquez sur le bouton **Envoyer un fichier**.

   La boîte de dialogue **Ouvrir** s'affiche.
2. Sélectionnez le fichier que vous souhaitez envoyer au client, puis cliquez sur **Ouvrir**.
   Le client est invité à enregistrer le fichier.
3. Demandez au client de choisir un emplacement, puis de cliquer sur **Enregistrer**.
   Le fichier est enregistré dans l'emplacement choisi par le client.

Un hachage MD5 est généré et communiqué au technicien et au client dans le journal.

Comment envoyer une enquête client

Un administrateur Rescue doit activer l'enquête client au niveau du groupe de techniciens ou du canal pour que cette fonction soit disponible.

- **Déploiement automatique en fin de session**
  - Pour toutes les sessions basées sur l'applet, l'enquête client s'ouvre automatiquement dans une fenêtre du navigateur en fin de session.
  - Pour les sessions de chat instantané en mode Chat-seulement, le client est invité à ouvrir l'enquête quand le technicien ferme la session.

    Exemple de message : "0:00 AM [Nom du technicien] souhaite vous soumettre une brève enquête client. Ouvrir l'enquête client"

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Le client doit cliquer sur le lien pour ouvrir l'enquête.

- **Envoi manuel pendant la session**
  - À tout moment d'une session active, cliquez à droite sur une session dans la liste de sessions et sélectionnez **Envoyer l'enquête client**. Pour les sessions basées sur l'applet, l'enquête client s'ouvre automatiquement dans une fenêtre du navigateur. Pour les sessions de chat instantané en mode Chat-seulement, le client est invité à ouvrir l'enquête.

Documentation des sessions

Voir également :

- *Enregistrer une session* à la page 53
- *Faire une capture d'écran pendant le contrôle à distance* à la page 53
- *Comment envoyer une enquête client* à la page 25

Afficher l'historique d'une session (journal et notes)

Utilisez l'onglet **Historique et notes** pour afficher le journal et les notes des sessions effectuées avec le périphérique de la session en cours.

Remarque: Lors de l'assistance d'un appareil iOS, l'onglet **Historique et notes** n'est pas disponible.

1. Pendant une session active, cliquez sur l'onglet **Historique et notes**.
   L'onglet Historique a deux sous-onglets : Historique et Ajouter/modifier des notes. Le sous-onglet Historique affiche la liste des sessions antérieures avec le périphérique de la session en cours.
2. Cliquez sur **Afficher** dans la colonne **Fichier journal** pour afficher le fichier journal d'une session.
3. Cliquez sur **Afficher** dans la colonne **Notes** pour afficher les notes rédigées au cours de la session.

Prendre des notes pendant une session

Vous pouvez prendre des notes pendant une session et les enregistrer avec le journal de la session dans l'historique de la session.

Remarque: Lors de l'assistance d'un appareil iOS, l'onglet **Historique et notes** n'est pas disponible.

1. Pendant une session active, cliquez sur l'onglet **Historique et notes**.
   L'onglet Historique a deux sous-onglets : **Historique** et **Ajouter/modifier des notes**.
2. Cliquez sur l'onglet **Ajouter/modifier des notes**.
3. Tapez votre note dans l'onglet Ajouter/modifier des notes.
4. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer votre note.

Tout autre technicien pourra voir la note dans l'onglet Historique lors de la session suivante avec le même périphérique.

Surveillance de techniciens

Surveiller le bureau d'un technicien

Les administrateurs peuvent afficher le bureau de techniciens de leur organisation depuis la console d'assistance de LogMeIn Rescue.

Configuration requise :

- Un administrateur principal ou administrateur doté d'une licence d'administrateur et de technicien peut utiliser cette fonctionnalité.
- L'administrateur et le technicien surveillé doivent exécuter une version de la console d'assistance pour laquelle la Surveillance de techniciens est activée
- Un administrateur principal peut surveiller tous les techniciens d'une organisation
- Un administrateur peut surveiller tout technicien qui appartient à un groupe de techniciens pour lequel il possède les droits d'administration

Restriction: Vous ne pouvez pas surveiller le bureau des techniciens qui utilisent la console d'assistance sur Mac.

1. Dans la barre de session de la console d'assistance, cliquez sur le bouton **Surveillance**.

   La boîte de dialogue **Surveiller un technicien** s'affiche.
2. Dans la boîte de dialogue **Surveiller un technicien**, sélectionnez le technicien de votre choix.

   Remarque: Les techniciens visibles dans la boîte de dialogue **Surveiller le technicien** dépendent des autorisations accordées par un administrateur Rescue.

   Facultatif : pour les organisations importantes, utilisez le champ **Filtre** pour trouver les techniciens.
3. Cliquez sur **OK**.
   Une connexion est effectuée avec l'ordinateur du technicien et un nouvel onglet de session s'affiche dans la console d'assistance, nommée d'après le technicien.
4. Vous devez vous authentifier sur l'ordinateur du technicien. Dans l'onglet de session nommé d'après le technicien, sélectionnez une méthode d'authentification.
   - Sélectionnez **Utiliser les identifiants actuels** pour envoyer les identifiants Windows que vous avez utilisés pour ouvrir votre session Windows actuelle. Vous devez être un administrateur Windows ou disposer de droits d'utilisateur sur la machine cible.
   - Sélectionnez **Ajouter un nom d'utilisateur et mot de passe** pour utiliser une autre combinaison dotée de droits d'utilisateur valables sur l'ordinateur cible.

     Astuce: S'il faut entrer le nom de domaine dans le champ **Nom de l'utilisateur**, les formats acceptés sont `nomd'utilisateur@domaine` et `domaine\nomd'utilisateur`.

   - Sélectionnez **Demander l'autorisation** pour demander l'autorisation au technicien de surveiller son bureau.
5. Cliquez sur **Lancer la surveillance**.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Le bureau du technicien s'affiche dans l'onglet de session correspondant de votre console d'assistance.

Remarque: Le technicien est notifié si l'option **Notifier le technicien lors de la surveillance du bureau** est sélectionnée dans l'onglet Paramètres globaux du centre d'administration de LogMeIn Rescue.

Rejoindre une session de technicien surveillé

Avec la console d'assistance, les administrateurs peuvent s'inviter à rejoindre une session de technicien surveillé en tant que technicien collaborateur.

Cette procédure part du principe que vous surveillez déjà un technicien.

1. Dans la console d'assistance, sélectionnez l'onglet de session correspondant au technicien surveillé. L'onglet Session a deux sous-onglets : Bureau et Sessions actives.
2. Sélectionnez le sous-onglet **Sessions actives**.
   La liste des sessions du technicien s'affiche.
3. Sélectionnez la session que vous souhaitez rejoindre.
4. Cliquez sur **Rejoindre la session**.
   Vous rejoignez la session en tant que technicien collaborateur. Voir également *À propos des options du technicien collaborateur* à la page 46.

Assistance d'ordinateurs

Connexion aux PC et Mac

LogMeIn Rescue dispose des méthodes de connexion Privée ou Canal.

- Une connexion Privée est établie lorsque le technicien initie une session à distance avec un client (la connexion est établie du technicien vers le client). Code PIN, lien et SMS sont des méthodes de connexion privée.
- Une connexion par Canal est établie lorsqu'un client initie le contact avec un technicien via un lien ou formulaire de canal ou à l'aide de Rescue Calling Card (la connexion est établie du client vers le technicien).

Voir également :

- *Connexion aux ordinateurs sur le réseau local* à la page 33
- *Utilisation des ordinateurs sans surveillance* à la page 34

Démarrer une session PC/Mac par lien et outil de messagerie

Suivez cette procédure pour vous connecter à un client à l'aide d'un lien envoyé au client par messagerie instantanée (ou outil équivalent).

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à démarrer les sessions privées.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à utiliser la méthode de connexion par lien.

1. Cliquez sur **Nouvelle session** sur la barre d'outils de session.
   La fenêtre **Créer une session** est affichée.
2. Tapez le nom ou l'identifiant du client dans le champ **Nom**.
   Ce nom servira à identifier la session dans l'onglet des sessions actives et dans la liste de sessions.
3. Sélectionnez l'onglet **Lien**.
4. Cliquez sur **Copier le lien dans le Presse-papiers**.
   Le lien est copié dans votre Presse-papiers.
5. Collez le lien dans votre outil de messagerie, et envoyez-le à votre client.
6. Demandez à votre client d'ouvrir le message et de cliquer sur le lien ou de le coller dans son navigateur.
   Une boîte de dialogue invite alors le client à télécharger l'applet Rescue.
7. Dites au client de télécharger l'applet.
   Le téléchargement prend entre 15 et 30 secondes.

   Remarque: La procédure de téléchargement peut varier en fonction du système d'exploitation et du navigateur du client.

8. Une fois le téléchargement terminé, dites au client de cliquer sur **Exécuter** pour exécuter l'applet.
   Une fois l'applet installée, le statut du client passe de Connexion à En attente.
9. Sélectionnez la session dans la liste de sessions et cliquez sur **Démarrer**.
   Le statut du client bascule sur Actif.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Vous pouvez désormais utiliser la console d'assistance pour assister le client à distance.

Démarrer une session PC/Mac par code PIN

Suivez cette procédure pour vous connecter à un client à l'aide d'un code PIN.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à démarrer les sessions privées.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à utiliser la méthode de connexion par code PIN.

1. Cliquez sur **Nouvelle session** sur la barre d'outils de session.
   La fenêtre **Créer une session** est affichée.
2. Tapez le nom ou l'identifiant du client dans le champ **Nom**.
   Ce nom servira à identifier la session dans l'onglet des sessions actives et dans la liste de sessions.
3. Cliquez sur l'onglet **Code PIN**.
4. Cliquez sur **Créer un code PIN**.
   Rescue génère un code PIN à 6 chiffres et l'affiche dans la fenêtre Créer une session et dans le journal de la session.
5. Demandez au client de se rendre sur le site de saisie du code PIN :
   - Les ordinateurs se connectent à l'adresse **www.LogMeIn123.com**
6. Le client entre le code PIN et clique sur **Se connecter au technicien**.
   Une boîte de dialogue invite alors le client à télécharger l'applet Rescue.
7. Dites au client de télécharger l'applet.
   Le téléchargement prend entre 15 et 30 secondes.

   Remarque: La procédure de téléchargement peut varier en fonction du système d'exploitation et du navigateur du client.

8. Une fois le téléchargement terminé, dites au client de cliquer sur **Exécuter** pour exécuter l'applet.
   Une fois l'applet installée, le statut du client passe de Connexion à En attente.
9. Sélectionnez la session dans la liste de sessions et cliquez sur **Démarrer**.
   Le statut du client bascule sur Actif.

Vous pouvez désormais utiliser la console d'assistance pour assister le client à distance.

Démarrer une session PC/Mac par e-mail

Suivez cette procédure pour vous connecter à un client à l'aide d'un lien envoyé par email.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à démarrer les sessions privées.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à utiliser la méthode de connexion par e-mail.

1. Cliquez sur **Nouvelle session** sur la barre d'outils de session.
   La fenêtre **Créer une session** est affichée.
2. Tapez le nom ou l'identifiant du client dans le champ **Nom**.
   Ce nom servira à identifier la session dans l'onglet des sessions actives et dans la liste de sessions.
3. Sélectionnez l'onglet **Email**.
4. Choisissez la manière dont vous souhaitez envoyer l'email au client :
   - Pour utiliser votre client et compte de messagerie existants, sélectionnez **Envoyer l'email via mon client de messagerie par défaut sur ce PC**.
   - Pour autoriser Rescue à envoyer l'email, sélectionnez **Envoyer un email de ma part via les serveurs LogMeIn Rescue**, puis entrez une adresse email dans le champ **À**.

- En outre, les techniciens qui disposent du module mobile peuvent sélectionner **Ce message est pour un appareil mobile** si le client utilise un Smartphone. (Si vous connaissez la plate-forme du client, vous pouvez choisir de définir manuellement la **Plate-forme du périphérique** dans la liste déroulante de la fenêtre Créer une session. La détection manuelle peut s'avérer nécessaire lorsque les paramètres du navigateur local inhibent la détection automatique.)

5. Cliquez sur **Envoyer un lien**.
   L'email est créé (et envoyé lorsque vous choisissez d'envoyer l'email via le système Rescue).
6. Demandez à votre client d'ouvrir le message et de cliquer sur le lien ou de le coller dans son navigateur.
   Une boîte de dialogue invite alors le client à télécharger l'applet Rescue.
7. Dites au client de télécharger l'applet.
   Le téléchargement prend entre 15 et 30 secondes.

   Remarque: La procédure de téléchargement peut varier en fonction du système d'exploitation et du navigateur du client.

8. Une fois le téléchargement terminé, dites au client de cliquer sur **Exécuter** pour exécuter l'applet.
   Une fois l'applet installée, le statut du client passe de Connexion à En attente.
9. Sélectionnez la session dans la liste de sessions et cliquez sur **Démarrer**.
   Le statut du client bascule sur Actif.

Vous pouvez désormais utiliser la console d'assistance pour assister le client à distance.

Exemple d'email contenant un lien de connexion

Le texte par défaut de l'email de connexion par lien d'accès est défini dans l'onglet **Paramètres** du centre d'administration.

```
De : Nom du technicien, votre organisation
Date : Lundi 31 décembre 2010, 15:36
À : Nom du client
Objet : Lien de connexion par e-mail

Veuillez cliquer sur le lien ci-dessous pour demander une
assistance en direct
session :

https://secure.logmeinrescue.com/Customer/Code.aspx?i=2&Code=618689

Cordialement,
L'équipe d'assistance
```

À propos de la méthode de connexion par formulaire de canal

Le formulaire de canal est utile si offrez une assistance par le Web à vos clients.

Cette méthode vous permet d'héberger un lien sur votre site Web/Intranet ainsi qu'un questionnaire à remplir par vos clients.

Présentation de la procédure : Formulaire de canal

- Dans le centre d'administration, l'administrateur Rescue affecte un ou plusieurs des dix canaux disponibles à un groupe de techniciens
- Un administrateur Rescue crée le formulaire Web personnalisé et définit les champs personnalisés

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

- L'administrateur Rescue met le formulaire de canal à disposition sur un site Internet ou Intranet
- Un client ouvre le formulaire de canal, saisit les informations demandées et envoie le formulaire
- La session d'assistance est affectée à la file d'attente de canal du ou des groupes de techniciens associés au canal
- Tout technicien en ligne qui appartient à un groupe de techniciens affecté peut activer la session d'assistance

Avantages de la méthode par formulaire de canal

- Qualifiez vos utilisateurs selon des critères personnalisables : codes d'erreur, ID, type de problème
- Récupération d'informations de contact des utilisateurs, comme leurs numéros de téléphone et adresses email
- S'intègre dans des fonctions en ligne telles que l'authentification des utilisateurs ou la qualification automatique de leurs demandes via un élément de code HTML simple
- Permet d'assurer un meilleur suivi des utilisateurs et des problèmes dans la base de données Rescue

Éléments à prendre en compte :

- Les clients peuvent tenter de se connecter 24 heures sur 24, donc les administrateurs Rescue doivent utiliser les paramètres 'Aucun technicien disponible' pour traiter les connexions en dehors des heures ouvrables
- Quand des clients initient des demandes de session, les administrateurs Rescue doivent utiliser la redirection dynamique des canaux et des équipes pour contrôler le trafic aux heures de pointe
- Le recours à un développeur Web ou un concepteur graphique peut être nécessaire pour la personnalisation et l'intégration

À propos de la méthode de connexion Calling Card

Calling Card de LogMeIn Rescue permet les connexions privées et via un canal.

Lorsque vos clients ont besoin d'assistance, il cliquent tout simplement sur l'icône Calling Card pour ouvrir l'applet Calling Card personnalisée aux couleurs de votre société.

Contrairement aux autres méthodes de connexion, Calling Card doit être installée sur la machine du client avant de pouvoir être utilisée. Cette application est représentée par un raccourci sur le bureau ou une icône de lancement rapide. Il suffit à l'utilisateur de cliquer pour lancer l'applet Calling Card installée au préalable.

L'applet Calling Card peut être téléchargée en tant que programme d'installation MSI depuis votre site Web ou déployée en mode silencieux par les techniciens pendant la première session Rescue avec le client, à l'aide de la console d'assistance.

L'interface de Calling Card est personnalisable, y compris les textes, les logos, les images et les combinaisons de couleurs. Pour en savoir plus sur les options de personnalisation avancées de Calling Card, voir le *Guide de personnalisation et d'intégration*.

Important: Calling Card n'est pas disponible si le client utilise un Mac.

Présentation de la procédure : Calling Card

- Un administrateur Rescue crée les programmes d'installation de Calling Card pour les canaux dans le centre d'administration
- Un administrateur Rescue autorise les groupes de techniciens à déployer Calling Card
- Un administrateur Rescue associe les programmes d'installation de Calling Card à des groupes de techniciens
- Facultatif : les administrateurs Rescue peuvent personnaliser l'interface de Calling Card

- Les clients téléchargent l'application Calling Card, ou les techniciens déploient l'application via la console d'assistance
- Un client ouvre l'applet Calling Card et se connecte à votre société à l'aide d'un code fourni par un technicien particulier ou via le canal associé à l'applet Calling Card.
- La session d'assistance est affectée au technicien qui a fourni le code ou à la file d'attente de canal du ou des groupes de techniciens associés au canal
- Le technicien particulier ou tout technicien en ligne qui appartient à ce groupe de techniciens peut activer la session d'assistance

Avantages de la connexion via Calling Card

- Une fois installée, l'applet Calling Call permet une connexion aisée, en un clic, sans téléchargement
- La personnalisation vous permet de promouvoir votre société jusqu'au bureau du client
- La disposition peut être modifiée dynamiquement, par exemple pour afficher une offre spéciale ou autre message marketing
- Chaque Calling Card est liée à un canal

Éléments à prendre en compte :

- Les clients peuvent tenter de se connecter 24 heures sur 24, donc les administrateurs Rescue doivent utiliser les paramètres 'Aucun technicien disponible' pour traiter les connexions en dehors des heures ouvrables
- Quand des clients initient des demandes de session, les administrateurs Rescue doivent utiliser la redirection dynamique des canaux et des équipes pour contrôler le trafic aux heures de pointe
- Le recours à un développeur Web ou un concepteur graphique peut être nécessaire pour la personnalisation et l'intégration

Connexion aux ordinateurs sur le réseau local

Se connecter à un ordinateur du réseau local

Accédez aux ordinateurs de votre réseau local et fournissez une assistance sans interaction avec l'utilisateur final.

Le groupe de techniciens de l'agent doit disposer de l'autorisation **Connexion sur réseau local**.

Restriction: La fonction Connexion sur réseau local n'est pas disponible dans l'app Console d'assistance pour Mac.

1. Dans la barre de session, cliquez sur l'icône **Ordinateurs**.

   La liste des **Ordinateurs** est affichée.
2. Dans la liste des **Ordinateurs**, cliquez sur l'onglet **Connexion sur réseau local** pour afficher la liste des ordinateurs accessibles.
3. filtrez les ordinateurs par nom ou adresse IP.

   Astuce: Vous pouvez rechercher et vous connecter à tout instant. Inutile d'attendre le chargement de la liste complète d'ordinateurs.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

4. Sélectionnez l'ordinateur auquel vous souhaitez accéder, puis cliquez sur **Connexion**.

   Important: Si vous ne disposez pas des droits d'administrateur, vous êtes invité à saisir les identifiants de connexion de l'ordinateur auquel vous essayez d'accéder.

   Dans la console d'assistance, la session est affichée avec la mention **Connexion**. L'applet est lancée sur l'ordinateur distant et la session démarre. Le client n'est pas obligé d'accorder l'accès à l'ordinateur, et vous pouvez donc le gérer sans interagir avec l'utilisateur.

   Informations techniques pour utilisateurs expérimentés

   - Réglages Windows nécessaires :
     - Le partage de fichiers et d'imprimantes doit être autorisé sur le pare-feu du client.
     - **Accès réseau : Modèle de partage et de sécurité pour les comptes locaux** doit être réglé sur **Classique - les utilisateurs locaux s'authentifient eux-mêmes** sur l'ordinateur du client (**Panneau de configuration** > [**Système et sécurité sous Win7**] > **Outils d'administration** > **Stratégie de sécurité locale** > **Stratégies locales** > **Options de sécurité** > **Accès réseau : Modèle de partage et de sécurité pour les comptes locaux**)
     - L'ordinateur du technicien et du client doivent utiliser une méthode d'authentification NTLM compatible : **Panneau de configuration** > [**Système et sécurité sous Win7**] > **Outils d'administration** > **Stratégie de sécurité locale** > **Stratégies locales** > **Options de sécurité** > **Sécurité réseau : niveau d'authentification LAN Manager** (par exemple, réglez les deux sur Envoyer uniquement les réponses NTLM v. 2).
     - Le service Registre à distance ne doit pas être désactivé sur l'ordinateur distant. Allez dans **Panneau de configuration** > **Outils d'administration** > **Services**, faites un clic droit sur **Registre distant** et cliquez sur **Propriétés**. Réglez **Type de démarrage** sur **Automatique** ou **Manuel**.
   - NetBIOS utilise les ports 135, 137, 138, 139
   - Windows utilise l'authentification NTLM pour récupérer les droits d'administrateur. Cette authentification utilise des ports TCP affectés aléatoirement : 1024-65535 ou 49152-65535 sous Vista et Windows Server 2008. La communication sur ces ports doit être autorisée sur les pare-feu.

Utilisation des ordinateurs sans surveillance

À propos de l'accès sans surveillance

L'accès sans surveillance permet à un technicien de se connecter à un ordinateur distant en l'absence de l'utilisateur.

Les techniciens ne sont pas toujours en mesure de résoudre un problème en une seule session Rescue. La tâche peut être trop longue, ou le client peut avoir besoin de son ordinateur. Le technicien et le client peuvent s'accorder pour une deuxième session, mais il est plus pratique pour le technicien de poursuivre le travail ultérieurement, à un horaire qui convient à tout le monde, même lorsque le client n'est pas présent.

Demander l'accès sans surveillance à l'ordinateur d'un client

L'accès sans surveillance permet à un technicien de se connecter à un ordinateur distant en l'absence de l'utilisateur.

Configuration requise :

- Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à utiliser l'accès sans surveillance
- Les demandes d'accès sans surveillance ne peuvent pas être envoyées lors des sessions de types suivants : Instant Chat en mode messagerie seule, applet Mobile

1. Pendant une session active, cliquez sur l'onglet **Accès sans surveillance**.
2. Sous **Identifiants exigés**, vous pouvez disposer des options suivantes (selon les réglages d'authentification sélectionnés dans le centre d'administration) :

Option	Description
Lors de la connexion	Le technicien est obligé de saisir des identifiants d'administrateur valables au lancement de chaque session sans surveillance
Lors de la configuration	Utiliser les identifiants saisis par le client lors de la configuration de l'accès sans surveillance.

3. Définissez la durée de la période d'accès sans surveillance sous forme de jours, d'une plage de dates, d'une période indéfinie, et pour une plage horaire quotidienne.

Remarque: Lorsque l'ordinateur du client se trouve dans un autre fuseau horaire, vous pouvez régler les paramètres d'accès sans surveillance en fonction de l'heure locale (du technicien) ou de l'heure du client.

Important: La durée de l'accès sans surveillance est limitée à deux semaines lorsque vous vous authentifiez à l'aide des identifiants des clients.

4. Cliquez sur **Demander un accès sans surveillance** pour envoyer la demande au client.

Le client doit approuver la demande.

- Lorsque le technicien est invité à saisir un identifiant administrateur au démarrage de chaque session sans surveillance, le client clique simplement sur **OK** pour approuver la demande
- Lorsque le technicien est autorisé à utiliser les identifiants du client, ce dernier est invité à saisir son nom d'utilisateur et mot de passe Windows

Une fois que l'accès sans surveillance est actif, la session peut être fermée.

Démarrer une session sans surveillance

L'accès sans surveillance permet à un technicien de se connecter à un ordinateur distant en l'absence de l'utilisateur.

Configuration requise :

- Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à utiliser l'accès sans surveillance
- L'ordinateur du client doit être allumé et ne doit pas être en veille pour que le technicien puisse lancer une session sans surveillance

1. Dans la barre de session, cliquez sur l'icône **Ordinateurs**.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

La liste des **Ordinateurs** est affichée.

2. Sélectionnez un ordinateur dans la liste.
3. Cliquez sur **Connexion**.
4. Vous devez saisir des identifiants d'administrateur valables, à moins que vous utilisiez les identifiants saisis par le client lors de la configuration de l'accès sans surveillance.

Vous pouvez désormais utiliser la console d'assistance pour assister le client à distance.

Gérer les ordinateurs accessibles sans surveillance

Utilisez la boîte de dialogue Ordinateurs accessibles sans surveillance pour gérer les ordinateurs que vous pouvez contrôler.

1. Dans la barre de session, cliquez sur l'icône **Ordinateurs**.

La liste des **Ordinateurs** est affichée.

2. Dans la liste des **Ordinateurs**, cliquez sur l'onglet **Sans surveillance accessibles** pour afficher la liste des ordinateurs auxquels vous pouvez accéder sans surveillance.
3. Gérez vos ordinateurs accessibles :

   - Tapez dans la zone **Filtrer** pour rechercher un ordinateur par nom
   - Utilisez la zone **Afficher** pour filtrer les ordinateurs par état
   - Sélectionnez un ordinateur et cliquez sur **Supprimer** pour désactiver l'accès sans surveillance

   Remarque: Supprimer est inactif lorsque d'autres techniciens peuvent accéder à l'ordinateur sélectionné.

4. Cliquez sur **Fermer**.
   Les modifications sont enregistrées.

Comprendre l'expérience utilisateur

Les clients font l'expérience de l'assistance à distance Rescue par le biais d'un des outils suivants.

- Applet Rescue
- Instant Chat
- Rescue Calling Card
- Rescue+Mobile Applet

Nous avons également créé un *Guide de connexion détaillé pour LogMeIn Rescue* illustré que vous pouvez fournir aux clients qui ont besoin d'assistance durant le processus de connexion.

Expérience utilisateur : applet Rescue

Le client est invité à installer ce petit fichier exécutable sur son ordinateur lorsqu'un technicien initie une session normale.

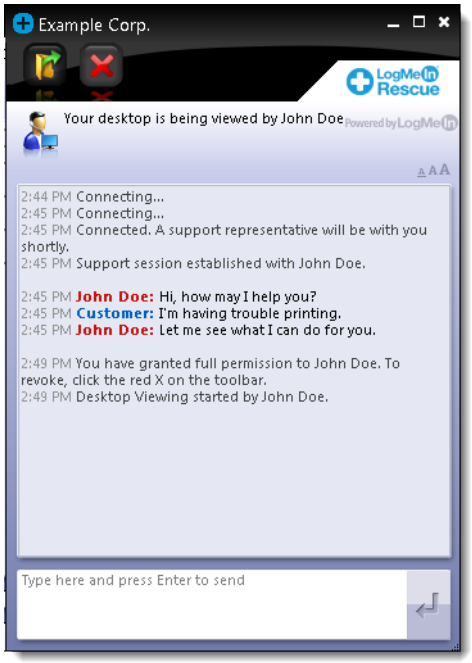

Example Corp.
LogMeIn Rescue
Your desktop is being viewed by John Doe
Powered by LogMeIn
2:44 PM Connecting...
2:45 PM Connecting...
2:45 PM Connected. A support representative will be with you shortly.
2:45 PM Support session established with John Doe.
2:45 PM John Doe: Hi, how may I help you?
2:45 PM Customer: I'm having trouble printing.
2:45 PM John Doe: Let me see what I can do for you.
2:49 PM You have granted full permission to John Doe. To revoke, click the red X on the toolbar.
2:49 PM Desktop Viewing started by John Doe.
Type here and press Enter to send

Illustration 1: Interface standard de l'applet Rescue

Utilisations de l'applet par le client :

- Dialoguer avec le ou les techniciens
- Afficher un journal détaillé de la session
- Autoriser ou refuser l'autorisation au technicien d'effectuer certaines actions
- Envoyer des fichiers individuels à un technicien
- Modifier la taille de la police de l'affichage
- Révoquer les droits d'accès du technicien, comme le contrôle à distance ou la gestion de fichiers, en cliquant sur le grand X dans le coin supérieur gauche
- Mettre fin à une session en cliquant sur le petit X dans le coin supérieur droit

Remarque: Au terme de la session, l'applet se supprime automatiquement.

Expérience utilisateur : Instant Chat

Instant Chat permet au technicien d'assistance de dialoguer par messagerie avec le client, sans obliger celui-ci à télécharger un logiciel.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

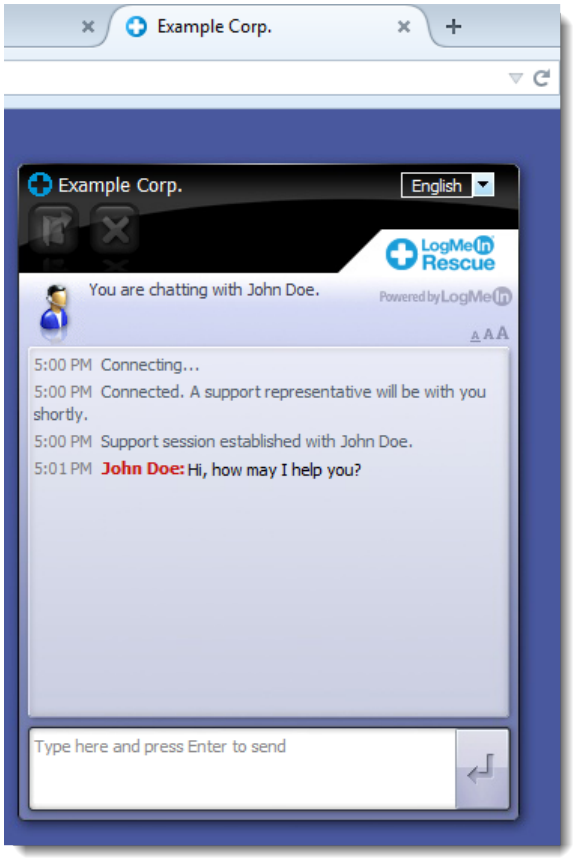

Example Corp.
Example Corp.
English
LogMeIn Rescue
You are chatting with John Doe.
Powered by LogMeIn
5:00 PM Connecting...
5:00 PM Connected. A support representative will be with you shortly.
5:00 PM Support session established with John Doe.
5:01 PM John Doe: Hi, how may I help you?
Type here and press Enter to send

Illustration 2: Interface standard d'Instant Chat

Avec Instant Chat, vous ne perdez aucune fonctionnalité. Au contraire, vous obtenez le choix d'utiliser ou non l'applet Rescue.

Astuce: Pour ouvrir une session à distance ou dépanner le périphérique du client, demandez au client de télécharger l'applet Rescue.

Utilisations de l'interface d'Instant Chat par le client en mode messagerie seule :

- Dialoguer avec le ou les techniciens
- Afficher un journal détaillé de la session
- Autoriser ou refuser au technicien le droit d'effectuer certaines actions (installer l'applet, lancer le contrôle à distance)
- Mettre fin à une session en cliquant sur le gros X dans le coin supérieur gauche
- Modifier la langue de l'interface à l'aide du sélecteur de langue
- Modifier la taille de la police de l'affichage

Pour plus de détails sur l'installation et la configuration d'Instant Chat, voir le *Guide de personnalisation et d'intégration* de LogMeIn Rescue.

Lancer l'applet Rescue pendant une session Instant Chat
Pendant une session Instant Chat, la boîte de dialogue **Mode messagerie seule** indique au technicien que les outils avancés de Rescue ne peuvent être activés que si le client a lancé l'applet Rescue.

1. Dans la boîte de dialogue **Mode messagerie seule**, cliquez sur **Inviter à télécharger**.

Le client reçoit un message qui lui demande de télécharger l'applet Rescue en cliquant sur un lien dans la zone de messagerie.

2. Le client clique sur le lien et installe l'applet.
   L'interface d'Instant Chat se comporte désormais comme l'applet Rescue complète.

Une fois que l'applet est lancée, le technicien peut lancer le contrôle à distance et effectuer toutes les tâches normalement disponibles avec l'applet Rescue.

Expérience utilisateur : Calling Card

Il est utile de comprendre l'expérience de l'utilisateur pendant une session Calling Card.

Avant le lancement de la session, le client peut choisir une méthode de connexion dans le menu **Connexion** (code PIN ou canal). Il peut également modifier les réglages de Proxy en cliquant sur le menu **Paramètres**.

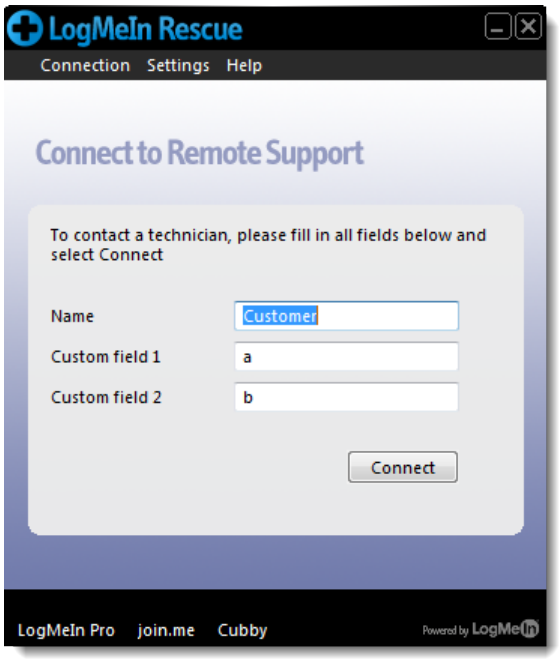


Illustration 3: Interface standard de Rescue Calling Card, avant la connexion

Utilisations de Calling Card par le client pendant une session :

- Dialoguer avec le ou les techniciens
- Afficher un journal détaillé de la session
- Autoriser ou refuser l'autorisation au technicien d'effectuer certaines actions
- Envoyer des fichiers individuels à un technicien (ou au technicien principal lors d'une session de collaboration)
- Modifier la taille de la police de l'affichage
- Mettre fin au contrôle à distance en cliquant sur le gros X dans le coin supérieur gauche
- Mettre fin à une session en cliquant sur le petit X dans le coin supérieur droit
- Afficher un *fichier d'aide* sommaire

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

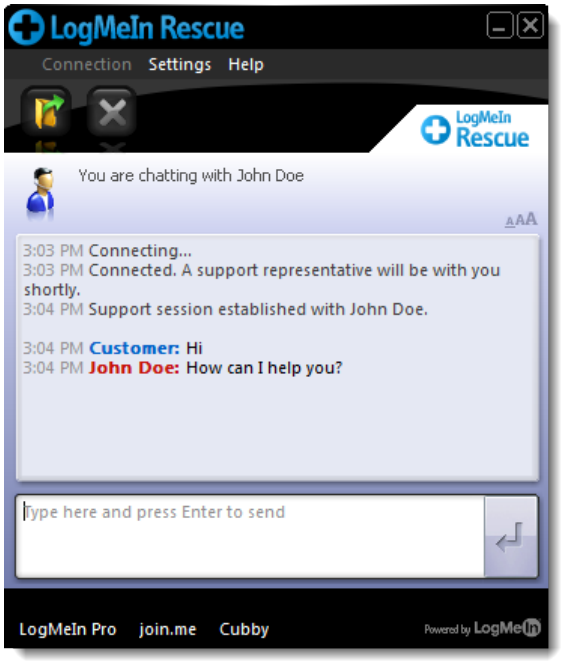

LogMeIn Rescue
Connection Settings Help
LogMeIn Rescue
You are chatting with John Doe
3:03 PM Connecting...
3:03 PM Connected. A support representative will be with you shortly.
3:04 PM Support session established with John Doe.
3:04 PM Customer: Hi
3:04 PM John Doe: How can I help you?
Type here and press Enter to send
LogMeIn Pro join.me Cubby
Powered by LogMeIn

Illustration 4: Interface standard de Rescue Calling Card, pendant la session

Partager votre écran avec les clients

Partager son écran avec un client

Vous pouvez-donner un accès à votre bureau (affichage seulement) à un client en un seul clic.

Configuration requise :

- Le client doit exécuter l'applet Rescue ou Calling Card
- Le partage d'écran de technicien ne fonctionne pas pendant l'utilisation d'Instant Chat, tant que le client n'a pas téléchargé l'applet Rescue
- Le partage d'écran de technicien ne fonctionne pas si le technicien utilise l'app Console d'assistance pour Mac.
- Le client doit utiliser un système d'exploitation Windows pris en charge (le partage d'écran n'est pas actuellement compatible avec le Mac)
- **Autoriser le partage d'écran avec les clients** doit être activé au niveau du groupe de techniciens dans le centre d'administration

1. Pendant une session active, cliquez sur le bouton **Partage d'écran** du volet de messagerie ou sur la barre d'outils de session.

   Le client voit s'afficher votre bureau dans une nouvelle fenêtre.

   Important: Si le bureau du client est affiché sur votre écran, le client voit un « effet miroir » dérangeant pendant le partage d'écran de technicien. Pour éviter cette confusion, ne partagez pas votre bureau pendant le contrôle à distance.

2. Pour arrêter le partage d'écran du technicien et poursuivre la session d'assistance, cliquez à nouveau sur le bouton **Partage d'écran**.

Le client peut également fermer le partage d'écran du technicien en fermant la fenêtre de partage d'écran. La session reste active.

Astuce: Vous pouvez également partager votre écran avec un client lorsque vous participez à une session de collaboration en tant que technicien collaborateur.

À propos des commandes disponibles pour le client pendant le partage d'écran de technicien

Les techniciens doivent savoir que le client a accès aux commandes suivantes lors du partage d'écran de technicien.

Plein écran	Le client clique sur Plein écran pour ouvrir le bureau du technicien afin qu'il occupe la totalité de l'écran du client.
Options	Le client clique sur Options pour modifier les réglages de couleur et les options d'affichage.
Plusieurs moniteurs	Lorsque le technicien utilise plusieurs moniteurs, le client peut cliquer sur le bouton Moniteurs pour basculer entre les moniteurs disponibles.
Zoom	Le client clique sur l'option zoom pour obtenir un affichage plus ou moins détaillé du bureau du technicien.
Loupe	Le client clique sur la loupe pour activer une boîte qu'il peut déplacer sur le bureau du technicien afin d'agrandir la zone correspondante.
Fin du partage d'écran	Le client clique sur **Fin** pour arrêter le partage d'écran. Le bouton Fin n'est accessible par le client qu'en mode Plein écran.

Collaborer avec d'autres techniciens

À propos de la collaboration de techniciens

Comment inviter un technicien interne à collaborer

Avec la collaboration de techniciens, plusieurs techniciens peuvent assister un même client en même temps. Les techniciens peuvent améliorer la résolution de problèmes en invitant des techniciens en ligne et disponibles de leur organisation Rescue à une session active.

Configuration requise :

- Le client doit exécuter l'applet Rescue, Calling Card.
- La session doit être active
- **Envoyer des invitations à collaborer** doit être activé au niveau du groupe de techniciens dans le centre d'administration

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

1. Dans la liste de sessions, sélectionnez la session Active à laquelle vous souhaitez inviter un autre technicien.
2. Dans la barre de session, cliquez sur le bouton **Inviter un technicien**.

   La boîte de dialogue **Inviter un technicien** apparaît.
3. Dans la boîte de dialogue **Inviter un technicien**, sélectionnez le technicien que vous souhaitez inviter.

   Remarque: Les techniciens visibles dans la boîte de dialogue **Inviter un technicien** dépendent des autorisations accordées par un administrateur Rescue.

   Important: La collaboration de techniciens n'est pas conçue pour servir d'outil de réunion. Pour obtenir des performances optimales, limitez la participation à quatre ou cinq techniciens. Les performances dépendent de la vitesse et de la puissance du périphérique du client.

4. Dans la section **Définir les autorisations**, sélectionnez les autorisations que vous souhaitez accorder au technicien collaborateur.

   Remarque: Toutes les autorisations d'un groupe de techniciens sont appliquées pendant une session de collaboration, sauf spécification contraire par le technicien principal au moment de l'invitation ou durant la session.

5. Dans la zone **Commentaire**, tapez un message à destination du technicien collaborateur.
6. Cliquez sur **OK**.
   Une invitation à collaborer est envoyée au technicien sélectionné.

Le technicien collaborateur voit l'invitation dans sa liste de sessions.

Comment inviter un technicien externe à collaborer

Avec la collaboration de techniciens, plusieurs techniciens peuvent assister un même client en même temps. Les techniciens peuvent améliorer la résolution de problèmes en invitant d'autres techniciens externes en ligne et disponibles à une session active.

Configuration requise :

- Le client doit exécuter l'applet Rescue, Calling Card.
- La session doit être active
- **Inviter des techniciens externes** doit être activé au niveau du groupe de techniciens dans le Centre d'administration
- Le technicien externe doit utiliser un système d'exploitation Windows pris en charge : Microsoft Windows 7, Vista (y compris 64 bits) ; XP

1. Dans la liste de sessions, sélectionnez la session Active à laquelle vous souhaitez inviter un autre technicien.
2. Dans la barre de session, cliquez sur le bouton **Inviter un technicien**.

   La boîte de dialogue **Inviter un technicien** apparaît.
3. Dans la boîte de dialogue **Inviter un technicien**, cliquez sur l'onglet **Externe**.

4. Sélectionnez les options d'invitation disponibles, définies dans le Centre d'administration.
   - Inviter un technicien non répertorié
   - Inviter un technicien approuvé

   Important: La collaboration de techniciens n'est pas conçue pour servir d'outil de réunion. Pour obtenir des performances optimales, limitez la participation à quatre ou cinq techniciens. Les performances dépendent de la vitesse et de la puissance du périphérique du client.

5. Dans la section **Définir les autorisations**, sélectionnez les autorisations que vous souhaitez accorder au technicien collaborateur.
6. Dans la zone **Commentaire**, tapez un message à destination du technicien collaborateur.
7. Cliquez sur **OK**.
   La boîte de dialogue **Invitation de technicien externe** apparaît.
8. Sélectionnez l'une des méthodes de connexion disponible, définies dans le Centre d'administration.
   - Code PIN
   - E-mail
   - Lien
9. La procédure pour envoyer une invitation à un technicien externe est similaire à la procédure de démarrage d'une session. Vous devez envoyer le code PIN, l'e-mail ou le lien au technicien externe.

Pour rejoindre la session, le technicien externe accepte l'invitation et télécharge la console d'assistance – Version de collaboration. L'état de la session bascule sur Collaboration lorsque le technicien externe rejoint la session.

Les sessions peuvent-elles être transférées vers un technicien externe ? Les techniciens ne peuvent pas transférer une session vers un technicien externe. Pour recevoir une session transférée, le destinataire doit appartenir à votre organisation Rescue et être connecté avec un abonnement Rescue valable.

Rejoindre une session de collaboration

Avec la collaboration de techniciens, plusieurs techniciens peuvent assister un même client en même temps. Les techniciens peuvent améliorer la résolution de problèmes en invitant d'autres techniciens internes et externes en ligne et disponibles à une session active.

La collaboration n'est possible que sur invitation.

Cette procédure part du principe que vous avez été invité par un technicien principal de votre organisation.

Les administrateurs peuvent s'inviter eux-même à l'aide de la fonction de Surveillance de techniciens. Voir *Surveillance de techniciens* à la page 27.

1. Une session apparaît dans votre liste de sessions, dont l'état est **Invitation**. Sélectionnez la session.
2. Dans la barre d'outils de session, cliquez sur **Démarrer** pour accepter l'invitation et rejoindre la session.

   La session est dotée de la mention Collaboration dans la liste de sessions.
3. Vous pouvez désormais participer à la session.
   Le technicien principal peut contrôler vos autorisations durant la session. Voir *À propos des options du technicien collaborateur* à la page 46.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

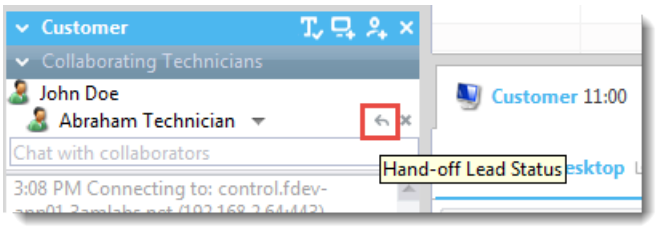
4. Pour quitter la session, cliquez sur le **X** rouge dans le volet de collaboration (en haut du volet de messagerie).
   Cela ne met pas fin à la session ; le technicien principal reste actif.

À propos des options du technicien principal pendant la collaboration

Lors d'une session de collaboration, le technicien principal peut effectuer les actions suivantes.

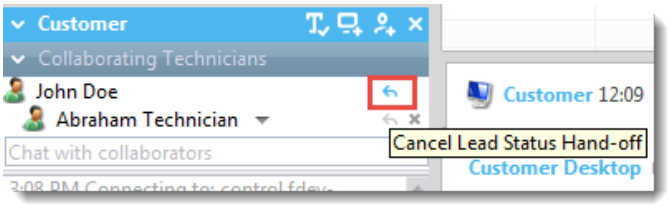
Transférer l'état du rôle principal

Cette option n'est disponible que pour les techniciens collaborateurs qui appartiennent à votre organisation Rescue. Les techniciens externes ne peuvent pas devenir technicien principal. Dans l'exemple ci-dessous, Chris Jones transfère le rôle à Sam Russel.



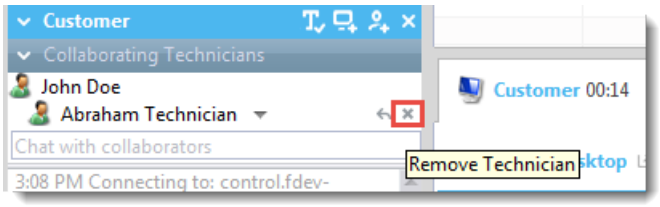
Annuler un transfert

Cette option n'est disponible que pour les techniciens collaborateurs qui appartiennent à votre organisation Rescue. Les techniciens externes ne peuvent pas devenir technicien principal. Dans l'exemple ci-dessous, Chris Jones annule le transfert du rôle à Sam Russel.



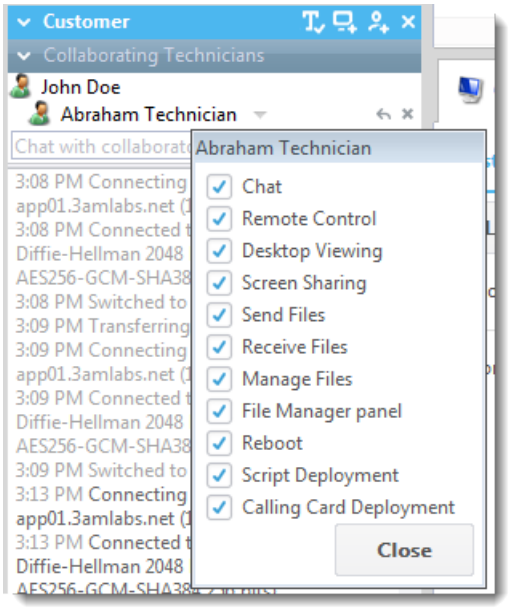
Supprimer un technicien collaborateur d'une session

Cliquez sur le X en regard du nom du technicien collaborateur.



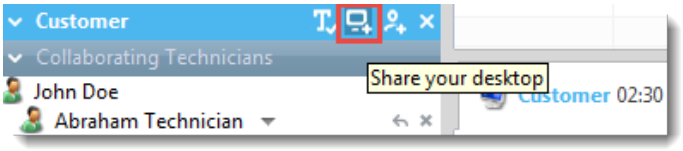
Modifier les autorisations

Cliquez sur le nom d'un technicien collaborateur pour modifier les autorisations.



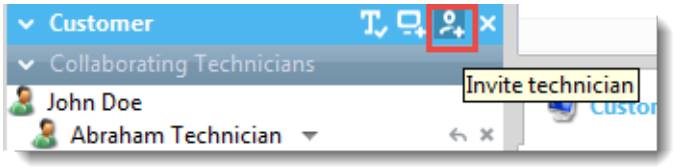
Partager son écran avec le client

Cette fonctionnalité n'est disponible que si elle est activée au niveau du groupe de techniciens dans le centre d'administration.



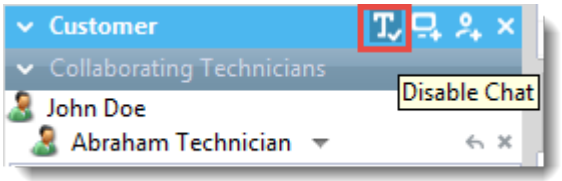
Inviter des techniciens supplémentaires

Le technicien principal peut inviter des techniciens internes ou externes supplémentaires, en fonction des autorisations définies dans le Centre d'administration.



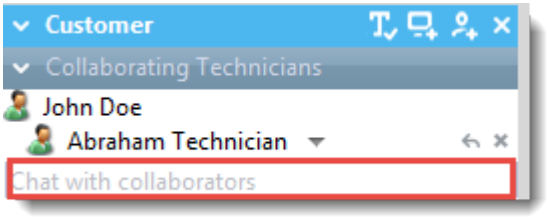
Activer / désactiver le chat

Cette fonctionnalité n'est disponible que si elle est activée au niveau du groupe de techniciens dans le centre d'administration.



Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Chat privés avec les techniciens collaborateurs Le client ne voit pas les communications. Le chat collaboratif est disponible même lorsque le chat avec le client est désactivé au niveau du groupe de techniciens.



Mettre la session en attente Lorsque le technicien principal met la session en attente, tous les participants sont affectés.

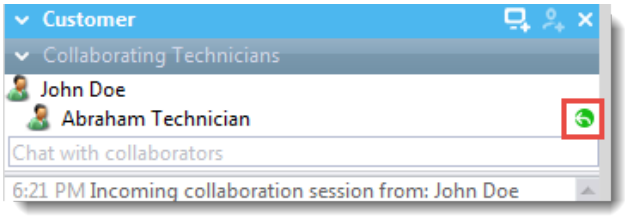
Cette fonctionnalité n'est disponible que si elle est activée au niveau du groupe de techniciens dans le centre d'administration.

Fermer la session La session prend fin pour tous les participants.

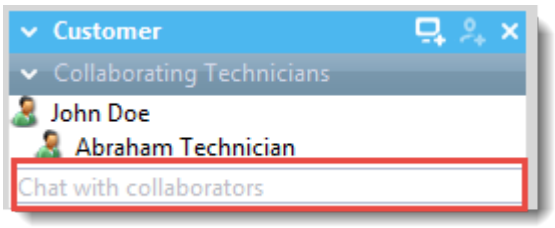
À propos des options du technicien collaborateur

Lors d'une session de collaboration, le technicien collaborateur peut effectuer les actions suivantes :

Accepter une invitation pour assumer le rôle de technicien principal Une fois que le rôle principal est accepté, le technicien dispose de tous les droits d'un technicien principal.



Chat privés avec les techniciens collaborateurs Le client ne voit pas les communications. Le chat collaboratif est disponible même lorsque le chat avec le client est désactivé au niveau du groupe de techniciens.



Quitter la session de collaboration La session ne prend pas fin. D'autres peuvent continuer à assister le client.

Mettre une session en attente, mais seulement pour lui-même	D'autres peuvent continuer à assister le client. Le client ne voit pas les communications. Le chat collaboratif est disponible même lorsque le chat avec le client est désactivé au niveau du groupe de techniciens.
Transférer la session	Cette fonctionnalité n'est disponible que si elle est activée au niveau du groupe de techniciens dans le centre d'administration.
Partage d'écran	Cette fonctionnalité n'est disponible que si elle est activée au niveau du groupe de techniciens dans le centre d'administration.

Restriction: Un technicien collaborateur ne peut pas recevoir de fichiers envoyés par un client à l'aide de l'option **Envoyer un fichier** de l'applet.

Contrôler l'ordinateur d'un client

Contrôler à distance l'ordinateur d'un client

Utilisez le contrôle à distance pour contrôler le périphérique d'un client.

Configuration requise :

Le groupe de techniciens du technicien doit être autorisé à démarrer les sessions de contrôle à distance.

La session doit être active.

Dans Instant Chat, le contrôle à distance ne peut être lancé que lorsque le client a téléchargé l'applet Rescue.

1. Dans l'onglet **Bureau du client** de la console d'assistance, cliquez sur **Lancer une session de contrôle à distance**.
   Le client est invité à accepter ou refuser votre demande de prise de contrôle de son ordinateur.
2. Demandez au client d'accepter la demande.
   Le contrôle à distance démarre.
3. Utilisez la barre d'outils de contrôle à distance pour contrôler la session distante.
   Tous les autres onglets de l'espace de travail restent accessibles.
4. Pour mettre fin au contrôle à distance, cliquez sur le **X** rouge dans la barre d'outils de contrôle à distance.
   Le contrôle à distance se termine, mais la session reste active.

Avertissement: Le transfert ou la mise en attente de la session met fin au contrôle à distance.

Afficher le bureau d'un client sans prise de contrôle

Utilisez l'affichage du bureau pour voir le bureau du client, sans prendre le contrôle de son périphérique.

Configuration requise :

- Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à lancer l'affichage du bureau.
- Dans Instant Chat, l'affichage du bureau ne peut être lancé que lorsque le client a téléchargé l'applet Rescue
- La session doit être active

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

1. Dans l'onglet **Bureau du client** de la console d'assistance, cliquez sur **Lancer une session d'affichage du bureau**.
   Si le client est invité à accepter ou refuser votre demande, demandez-lui d'accepter.
2. Utilisez la barre d'outils de contrôle à distance pour contrôler la session.
   Pendant l'affichage du bureau, certaines options de la barre d'outils sont désactivées. Tous les autres onglets de l'espace de travail restent accessibles.
3. Pour mettre fin à l'affichage du bureau, cliquez sur le **X** rouge dans la barre d'outils de contrôle à distance.
   L'affichage du bureau se termine, mais la session reste active.

À propos des droits d'utilisateur du client pendant le contrôle à distance

Lorsque vous accédez à l'ordinateur d'un client, vous héritez des droits d'utilisateur du client. Dès lors, vous pouvez être confronté à des situations d'assistance dans lesquels l'utilisateur de l'ordinateur distant n'a pas les droits dont vous avez besoin pour entièrement prendre en charge sa machine.

Pour contourner ce problème, vous pouvez lancer l'applet Rescue en tant que service système local Windows ou en tant que démon Mac OS X.

Le tableau suivant indique dans quels cas cette fonction est utile.

Système d'exploitation de l'utilisateur	Autorisations du client
Windows 7, Vista, Server 2008	Administrateur, avec contrôle des comptes utilisateur (UAC) activé
Windows 7, Vista, Server 2008	Non-administrateur
Basé sur Windows NT	Administrateur, mais vous voulez changer d'utilisateur sans perdre la session en cours
Basé sur Windows NT	Non-administrateur
Mac OS X	Administrateur, mais vous voulez changer d'utilisateur sans perdre la session en cours.
Mac OS X	Non-administrateur

Redémarrer l'applet Rescue en tant que service système Windows ou démon Mac

Pour vous connecter sous une autre identité sous Windows ou Mac, vous devez redémarrer l'applet en tant que service système Windows ou démon Mac.

Une session active doit être en cours avec un client qui ne dispose pas des droits d'administrateur sur l'hôte. Vous devez pouvoir entrer les identifiants d'administrateur.

1. Dans l'espace de travail de la console d'assistance, sélectionnez l'onglet **Bureau du client** (l'onglet qui sert à lancer le contrôle à distance et l'affichage du bureau).
2. Dans les champs Nom d'utilisateur et Mot de passe, entrez les identifiants d'administrateur pour le périphérique distant.

   Astuce: S'il faut entrer le nom de domaine dans le champ **Nom de l'utilisateur**, les formats acceptés sont `nomd'utilisateur@domaine` et `domaine\nomd'utilisateur`.

3. Cliquez sur **Redémarrer l'applet en tant que service Windows** (ou démon Mac OS X).
   Le journal de la messagerie indique que l'applet client a démarré en tant que service Windows (ou démon Mac OS X) et a été reconnecté.

4. Lancez le contrôle à distance.
5. Déconnectez l'utilisateur actuel ou basculez entre les utilisateurs sans perdre votre connexion à la machine.

Astuce: Pour activer la boîte de dialogue de connexion pendant une session de contrôle à distance, utilisez le raccourci clavier **Ctrl-Alt-Insert** ou cliquez sur le bouton **Ctrl-Alt-Suppr** *de la barre d'outils de de contrôle à distance*.

Remarque: Rescue s'assure que le technicien est déconnecté à la fin de toute session pendant laquelle un technicien redémarre l'applet en tant que service système Windows. Le client devra se reconnecter à son compte d'origine aux droits limités à la fin de la session d'assistance, afin d'éviter tout risque de sécurité potentiel.

Afficher l'ordinateur du client en mode plein écran

En mode plein écran, l'écran du client occupe l'ensemble de l'écran du technicien. Le mode plein écran vous offre une expérience plus immersive.

- Sur la barre d'outils de contrôle à distance, cliquez sur le bouton **Plein écran**.

L'interface de LogMeIn est réduite et l'affichage de l'ordinateur hôte remplit votre écran. Seule la barre d'outils de contrôle à distance reste visible.

- Pour quitter le mode plein écran, cliquez à nouveau sur le bouton **Plein écran**.

Astuce: Pour garder la barre d'outils visible, cliquez sur l'icône Punaise dans la version plein écran de la barre d'outils de contrôle à distance.

Afficher une session de contrôle à distance dans une deuxième fenêtre (détacher)

En détachant une session de contrôle à distance, vous pouvez afficher l'ordinateur du client dans une deuxième fenêtre, distincte de l'espace de travail principal de la console d'assistance.

- Dans la barre d'outils de contrôle à distance, cliquez sur le bouton **Détacher** à côté de l'onglet Bureau du client.

L'écran du client est détaché de la console d'assistance et affiché dans une nouvelle fenêtre. Vous pouvez alors déplacer cette fenêtre vers un deuxième écran.

- Vous pouvez également détacher la session en faisant glisser l'onglet Bureau du client.
- Pour réintégrer la session dans la console d'assistance, cliquez sur le bouton **Ancrer** en regard de l'onglet Bureau du client, ou dans la fenêtre détachée elle-même.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

- Pour toujours lancer les sessions de contrôle à distance dans une fenêtre distincte, sélectionnez **Options** > **Lancer les fenêtres de session détachables**.

Modifier la taille de l'écran pendant le contrôle à distance

Affichez l'écran du client de la manière qui vous convient.

1. Sur la barre d'outils de contrôle à distance, cliquez sur le bouton **Paramètres d'affichage**.
2. Sélectionnez le paramètre de votre choix.
   - **Taille réelle** – Sélectionnez Taille réelle pour afficher l'écran hôte exactement comme le voit l'utilisateur côté hôte. Vous pouvez alors devoir faire défiler l'écran pour le voir en entier.
   - **Ajuster à la fenêtre** – Sélectionnez Ajuster à la fenêtre pour ajuster l'affichage hôte entier sur l'écran client, sans qu'il soit nécessaire de recourir au défilement.
   - **Adapter à la fenêtre** – En mode plein écran, utilisez cette option pour étirer l'affichage hôte pour remplir l'écran client, même si la résolution de l'écran hôte est inférieure à la vôtre.

   Votre choix est appliqué immédiatement.

Astuce: Pour modifier la résolution d'écran réelle de l'hôte, modifiez les propriétés du bureau (Windows) ou les Préférences système (Mac) de l'hôte.

Modifier le nombre de couleurs de l'écran du client

Sélectionnez un réglage plus faible pour optimiser la quantité d'informations transférées pendant le contrôle à distance ou un réglage plus élevé pour améliorer la qualité de l'image.

1. Sur la barre d'outils de contrôle à distance, cliquez sur le bouton **Paramètres d'affichage**.
   Les options de qualité de couleur s'affichent.
2. Sélectionnez le paramètre de votre choix.

   Astuce: Sélectionnez **Régler automatiquement les paramètres de couleur** pour autoriser LogMeIn à détecter le réglage optimal.

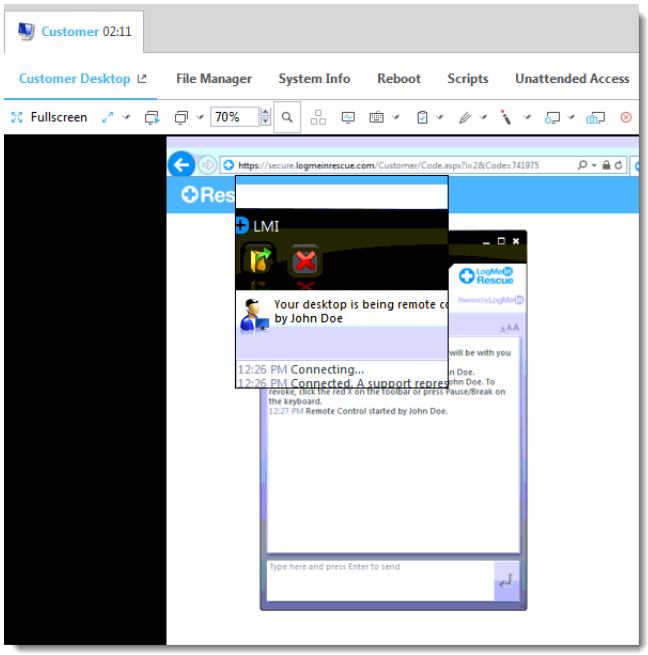
   - **Très faible** – (niveaux de gris) conseillé pour les connexions à bas débit, comme les modems RTC
   - **Faible** – Ce réglage offre d'excellentes performances et une qualité de couleur acceptable
   - **Moyen** – Ce réglage offre un bon équilibre entre performances et qualité des couleurs
   - **Élevé** – Ce réglage offre une reproduction fidèle des couleurs, au prix des performances
   - **Auto** – Sélectionnez Auto pour laisser à LogMeIn Rescue le soin de détecter le réglage optimal

   Votre choix est appliqué immédiatement.

Agrandir une section de l'écran du client

La fonction Loupe ouvre une boîte que vous déplacez sur l'écran du client pour afficher une petite zone en haute résolution sans réglage spécifique de la résolution.

La Loupe est disponible lorsque la résolution d'écran est inférieure à 100%.



1. Sur la barre d'outils de contrôle à distance, cliquez sur le bouton **Loupe**.
   La Loupe est activée.
2. Faites glisser la boîte.
   La zone contenue dans la boîte est affichée en haute résolution.
3. Cliquez à nouveau sur le bouton **Loupe** pour désactiver la Loupe.

Ouvrir le Gestionnaire des tâches Windows sur l'ordinateur du client (Ctrl-Alt-Suppr)

Pendant une session à distance, la combinaison de touches `Ctrl-Alt-Suppr` tapée sur l'ordinateur du technicien n'est prise en compte que par le client.

Cette fonction n'est pas disponible durant l'affichage du bureau.

- Sur la barre d'outils de contrôle à distance, cliquez sur le bouton **Gestionnaire des tâches**.
  Le Gestionnaire des tâches Windows s'affiche sur l'ordinateur du client.

Copier-coller entre les périphériques (synchronisation du Presse-papiers)

Utilisez la synchronisation du Presse-papiers pour gagner du temps et éviter les erreurs en copiant et collant des informations entre appareils pendant le contrôle à distance.

Cette fonction n'est pas disponible durant l'affichage du bureau.

Remarque: La synchronisation du Presse-papiers ne fonctionne pas lorsque le client utilise un smartphone BlackBerry.

- Sur la barre d'outils de contrôle à distance, sélectionnez **Synchronisation du Presse-papiers activée**.
  Tout ce qui est copié sur un périphérique peut être collé sur l'autre.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

- Pour activer la synchronisation du Presse-papiers pour toutes les sessions, sélectionnez **Options** > **Synchronisation du Presse-papiers activée**.

Utilisation du clavier local ou distant (synchronisation des claviers)

Utilisez la synchronisation des claviers pour que le texte que vous tapez corresponde à la disposition du clavier sélectionné.

Cette fonction n'est pas disponible durant l'affichage du bureau.

1. Sur la barre d'outils de contrôle à distance, cliquez sur **Synchronisation des claviers**.
2. Sélectionnez **Local** ou **Distant** en fonction du clavier que vous souhaitez utiliser.

Dessiner sur l'écran du client

Utilisez le tableau blanc pour activer un outil crayon qui permet de dessiner à main levée sur l'écran de l'ordinateur du client.

1. Sur la barre d'outils de contrôle à distance, cliquez sur l'icône **Tableau blanc** et sélectionnez **Tableau blanc activé**.
   L'outil crayon est activé.

   Remarque: Vous ne pouvez pas contrôler l'hôte pendant que le tableau blanc est activé.

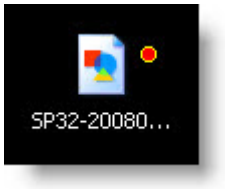
2. Dessinez sur l'écran hôte.
   L'outil crayon dessine un trait rouge sur l'écran du client. Les dessins sont affichés dans la console d'assistance et sur l'ordinateur du client.
3. Pour effacer les dessins, cliquez sur le bouton **Tableau blanc** et sélectionnez **Effacer les dessins** ou **Tableau blanc désactivé**.

Utiliser le pointeur laser

Le pointeur laser est un petit point rouge que l'utilisateur côté client déplace sur l'écran de l'hôte pour indiquer des éléments à l'utilisateur côté hôte.

1. Sur la barre d'outils de contrôle à distance, cliquez sur l'icône **Pointeur laser** et sélectionnez **Pointeur laser activé**.

   Pour l'utilisateur côté hôte, le pointeur laser apparaît sous forme d'un simple point rouge.

   Remarque: Vous ne pouvez pas contrôler l'hôte pendant que le pointeur laser est activé.

2. Pour arrêter, cliquez sur le bouton **Pointeur laser** à nouveau et sélectionnez **Pointeur laser désactivé**.

Enregistrer une session

Suivez cette procédure pour enregistrer toutes les activités à l'écran durant une session de contrôle à distance ou d'affichage du bureau.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à enregistrer les sessions.

1. Durant le contrôle à distance ou l'affichage du bureau, cliquez sur l'icône **Enregistrement d'écran** sur la barre d'outils de contrôle à distance.

2. Sélectionnez **Démarrer l'enregistrement d'écran**.
   Si ce n'a pas été déjà fait, vous êtes invité à sélectionner un dossier de stockage des enregistrements d'écran.

   Remarque: Le client est notifié durant une session de contrôle à distance lorsque le technicien démarre l'enregistrement de l'écran. Ce message est affiché, même si le client a déjà accordé au technicien un accès à son ordinateur.

3. L'enregistrement démarre. Toute l'activité sur l'écran du client est enregistrée.
4. Pour arrêter l'enregistrement, cliquez à nouveau sur le bouton **Enregistrement d'écran** et sélectionnez **Arrêter l'enregistrement d'écran**.
   L'enregistrement d'écran s'arrête. La session ne prend pas fin.

L'enregistrement est enregistré dans le dossier spécifié.

Astuce: Pour spécifier le dossier dans lequel vous souhaitez enregistrer le fichier, sélectionnez**Options** > **Dossier enregistrement d'écran...** .

Remarque: Le format de fichier des enregistrements est défini dans l'onglet Paramètres du centre d'administration de LogMeIn Rescue. Si les fichiers sont enregistrés au format propriétaire .rcrec de LogMeIn, vous pouvez les convertir au format .avi avec l'outil *LogMeIn Rescue AVI Converter*.

Faire une capture d'écran pendant le contrôle à distance

Créer une capture d'écran du bureau du client. Vous ne pouvez capturer que l'ensemble de l'affichage du client. Vous ne pouvez pas sélectionner une zone particulière à capturer.

- Cliquez sur l'icône de capture d'écran de la barre d'outils de contrôle à distance.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Utilisation du Gestionnaire de fichiers

Gérer les fichiers sur le périphérique d'un client

Utilisez le Gestionnaire de fichiers pour transférer les fichiers de manière simple et sécurisée entre votre ordinateur et le périphérique du client.

Configuration requise :

- Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à lancer le Gestionnaire de fichiers.
- Dans Instant Chat, le Gestionnaire de fichiers ne peut être lancé que lorsque le client a téléchargé l'applet Rescue
- La session doit être active

1. Dans l'onglet **Gestionnaire de fichiers** de la console d'assistance, cliquez sur **Lancer une session Gestionnaire de fichiers**.
   Le client est invité à accepter ou refuser votre demande de prise de contrôle de son ordinateur.
2. Demandez au client d'accepter la demande.
   La session Gestionnaire de fichiers démarre.
3. Utilisez la barre d'outils du Gestionnaire de fichiers pour interagir avec les fichiers et dossiers du client.
   Tous les autres onglets de l'espace de travail restent accessibles.
4. Pour arrêter une session Gestionnaire de fichiers, cliquez sur le **X** rouge sur la barre d'outils du Gestionnaire de fichiers.
   La session Gestionnaire de fichiers se ferme, mais la session reste active.

Avertissement: Le transfert ou la mise en attente de la session met fin à la session du Gestionnaire de fichiers.

Parcourir et trier les fichiers à l'aide du Gestionnaire de fichiers

Les options de navigation et de tri sont accessibles par un menu déroulant dans la barre d'outils du Gestionnaire de fichiers. Des raccourcis clavier sont disponibles pour chaque élément

Remarque: Les fichiers de l'ordinateur hôte sont affichés dans la fenêtre droite et ceux de l'ordinateur client dans la fenêtre gauche. Utilisez la touche Tabulation pour passer d'une fenêtre à l'autre.

Option	Raccourci	Description
Actualiser	F5	Actualise les dossiers sur les deux ordinateurs, client et hôte.
Haut	Retour arrière	Remonte au dossier parent.
Liste des lecteurs	Ctrl+Retour arrière	Affiche les lecteurs racine disponibles sur l'ordinateur sélectionné.
Sélectionner le lecteur gauche	Alt+F1	Cliquez pour choisir le lecteur à afficher dans le volet gauche de la fenêtre du Gestionnaire de fichiers.

Option	Raccourci	Description
Sélectionner le lecteur droit	Alt+F2	Cliquez pour choisir le lecteur à afficher dans le volet droit de la fenêtre du Gestionnaire de fichiers.
Atteindre le dossier...	Ctrl+G	Choisissez cette action pour ouvrir une fenêtre de saisie du nom du dossier ou du répertoire à afficher.
Trier par nom	Ctrl+1	Trie le contenu des répertoires par nom de fichier.
Trier par type	Ctrl+2	Trie le contenu des répertoires par type de fichier.
Trier par taille	Ctrl+3	Trie le contenu des répertoires par taille de fichier.
Trier par date	Ctrl+4	Trie le contenu des répertoires par date de dernière modification des fichiers.
Afficher...		Sélectionne une combinaison des options suivantes : **Afficher les dossiers pour tous les utilisateurs**, **Afficher les fichiers cachés**, et/ou **Afficher les fichiers système**.

Astuce: Cliquez pour basculer entre les disques durs locaux ou distants dans les volets droite et gauche de la fenêtre du Gestionnaire de fichiers (avec les raccourcis Alt+1 et Alt+2).

Transférer des fichiers entre ordinateurs à l'aide du Gestionnaire de fichiers

Le transfert de fichiers entre ordinateurs est très simple : il suffit de sélectionner les fichiers pour les faire glisser vers le dossier approprié. Sinon, utilisez les options appropriées sur la barre d'outils du gestionnaire de fichiers.

Option	Icône	Raccourci	Description
Copier		Ctrl+C	Copiez le fichier ou dossier sélectionné de l'emplacement actuel vers le nouvel emplacement sélectionné. Le fichier ou dossier copié est désormais présent dans les deux emplacements.
Déplacer		Ctrl+X	Coupez un fichier ou un dossier de son emplacement actuel, et déplacez-le vers le nouvel emplacement. Le fichier ou dossier déplacé n'est présent que dans le nouvel emplacement.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Option	Icône	Raccourci	Description
Synchroniser		Ctrl+S	Met à jour les dossiers sélectionnés sur le client et l'hôte afin de synchroniser leur contenu. Les fichiers et dossiers qui n'existent que sur l'un des deux ordinateurs sont simplement copiés. Si les versions des fichiers dans les deux dossiers sont différentes sur le client et l'hôte, la version la plus récente est copiée. Les dossiers doivent être ouverts, pas simplement sélectionnés.
Dupliquer		Ctrl+R	Les fichiers et dossiers qui n'existent pas dans le dossier de destination sont copiés normalement. Les fichiers déjà présents dans le dossier de destination sont transférés à partir du dossier source. Si le dossier de destination contient un fichier ou un dossier qui n'existe pas dans le dossier source, *celui-ci est supprimé*. Cette fonction est particulièrement utile lorsque vous souhaitez répercuter la mise à jour du dossier source sur le dossier de destination.

Modifier des fichiers à l'aide du Gestionnaire de fichiers

Les options d'édition sont disponibles dans la barre d'outils du Gestionnaire de fichiers ou en faisant un clic droit sur un fichier. Des raccourcis clavier sont disponibles pour chaque option.

Option	Icône	Raccourci	Description
Créer un dossier		Ctrl+N	Crée un dossier à l'emplacement sélectionné
Renommer		F2	Renomme un fichier ou un dossier sélectionné
Supprimer		Touche Supprimer	Supprime un fichier ou un dossier sélectionné

Sélectionner des fichiers à l'aide du Gestionnaire de fichiers

Les options de sélection de fichiers sont disponibles dans la barre d'outils du Gestionnaire de fichiers. Des raccourcis clavier sont disponibles pour chaque option.

Option	Icône	Raccourci	Description
Sélectionner des fichiers		+ (pavé numérique)	Ouvre une boîte de dialogue qui permet de sélectionner plusieurs fichiers à la fois
Désélectionner des fichiers		- (pavé numérique)	Ouvre une boîte de dialogue qui permet de désélectionner les fichiers sélectionnés
Sélectionner tout		Ctrl+A	Sélectionne tous les fichiers dans l'emplacement actuel
Aucune sélection		Ctrl+- (pavé numérique)	Désélectionne toutes les sélections dans l'emplacement actuel
Inverser la sélection		* (pavé numérique)	Modifie la sélection en inversant la sélection en cours (les éléments sélectionnés sont désélectionnés et les éléments non sélectionnés sont sélectionnés)

Utilisation des informations système

Vous pouvez analyser différents aspects de l'ordinateur d'un client depuis l'onglet Info système mais vous ne pouvez apporter aucune modification.

À propos des informations système – Tableau de bord

Le Tableau de bord des infos système permet d'obtenir un affichage détaillé du statut actuel de l'ordinateur du client.

Durant une session active, cliquez sur **Demande d'informations** pour récupérer des données du périphérique du client.

Les informations suivantes (affichage seulement) sont disponibles.

Informations système Fournit des informations sur le système d'exploitation du client, le BIOS, le dernier démarrage de l'ordinateur et l'identité de l'utilisateur connecté.

Informations sur le processeur Donne des informations sur le fabricant, le type et la vitesse du processeur de l'ordinateur hôte.

Informations relatives à la mémoire Fournit des informations complètes sur la taille et l'utilisation de la mémoire de l'hôte.

Lecteurs de disque Indique l'espace disque utilisé et l'espace disque disponible sur chaque lecteur de l'ordinateur du client.

Processus (les 5 principaux) Indique les noms des cinq processus utilisant le plus le processeur, leur utilisation de ce dernier en pourcentage, ainsi que leur utilisation de la mémoire.

Evénements (les 5 principaux) Indique les cinq événements les plus récents du journal d'événements des applications et du journal d'événements système ayant un statut autre que « Informations ». Il s'agit des informations que vous pouvez

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

	voir à partir de l'option Outils d'administration/Observateur d'événements de Windows.
Tâches planifiées (5 dernières)	Donne une liste des cinq dernières tâches planifiées exécutées. Ces informations sont celles que l'on peut obtenir avec la fonction Tâches planifiées de Windows.

À propos des informations système – Processus

Info système > Processus fournit des informations sur les processus en cours d'exécution, semblables à celles fournies par le Gestionnaire de tâches > Processus de Windows.

Durant une session active, cliquez sur **Demande d'informations sur les processus** pour récupérer des données du périphérique du client.

À propos des informations système – Services

Info système > Services fournit des informations sur les services enregistrés, semblables à celles fournies par Outils d'administration > Services de Windows.

Durant une session active, cliquez sur **Demande d'informations sur les services** pour récupérer des données du périphérique du client.

À propos des informations système – Applications

Info système > Applications fournit des informations sur les programmes installés, semblables à celles fournies par Panneau de configuration > Ajout/Suppression de programmes de Windows.

Durant une session active, cliquez sur **Demande d'informations sur les applications** pour récupérer des données du périphérique du client.

À propos des informations système – Utilisateur interactif

Info système > Utilisateur interactif fournit des informations sur le compte utilisé par le client pour se connecter à son périphérique.

Il s'agit des informations relatives à l'utilisateur, au groupe auquel il appartient, ainsi qu'aux droits dont il dispose.

Durant une session active, cliquez sur **Demande d'informations sur l'utilisateur interactif** pour récupérer des données du périphérique du client.

À propos des informations système – Pilotes

Info système > Pilotes fournit des informations sur les pilotes installés, semblables à celles fournies par Panneau de configuration > Système > Matériel > Gestionnaire de périphériques de Windows.

Durant une session active, cliquez sur **Demande d'informations sur les pilotes** pour récupérer des données du périphérique du client.

À propos des informations système – Démarrage

Info système > Démarrage fournit la liste des programmes et des services démarrés automatiquement lors du démarrage de l'ordinateur.

C'est le cas des applications et des processus exécutés à partir des entrées du registre et de ceux exécutés car ils se trouvent dans un dossier de démarrage défini (C:\Documents and Settings\All Users\Menu Démarrer\Programmes\Démarrage).

Durant une session active, cliquez sur **Demande d'informations de démarrage** pour récupérer des données du périphérique du client.

À propos des informations système – Afficheur d'événements

Info système > Afficheur d'événements affiche les journaux d'événements, tels que l'Observateur d'événements dans Windows (Panneau de configuration > Outils d'administration > Observateur d'événements).

Les événements récents relatifs aux applications, à la sécurité et au système sont affichés dans une interface à onglets. Ils peuvent être triés en fonction du nom, de la date, de la source, de l'événement, de l'utilisateur et de l'ordinateur.

Durant une session active, cliquez sur **Demande d'informations de l'afficheur d'événements** pour récupérer des données du périphérique du client.

Redémarrer le périphérique d'un client

Cliquez sur l'onglet **Redémarrage** pour accéder aux options de redémarrage de l'appareil client pendant une session de contrôle à distance.

Remarque: Cette fonctionnalité n'est disponible que si elle est activée au niveau du groupe de techniciens dans le centre d'administration.

Option de redémarrage	Description
Redémarrage et reconnexion habituels	Toutes les applications de l'ordinateur du client sont fermées dans l'ordre, puis l'appareil redémarre. Le client doit alors saisir les mots de passe matériels ou autres pour que la session d'assistance reprenne. Durant ce processus, le statut de la session est indiqué comme étant en Redémarrage.
Redémarrage sans échec et reconnexion	Utilisez cette option pour redémarrer l'ordinateur en mode sans échec avec accès au réseau. Le mode sans échec permet un chargement spécial de Windows en cas de problème critique du système qui interfère avec le fonctionnement normal de Windows.
Redémarrage et reconnexion d'urgence	Les programmes et autres processus sont interrompus de force, et les données non enregistrées risquent d'être perdues. Cependant, Windows s'éteindra normalement et enregistrera sur le disque toutes les opérations de fichiers en cours. **Avertissement:** Cette option doit être utilisée avec prudence. Le client doit alors saisir les mots de passe matériels ou autres pour que la session d'assistance reprenne.
Demande de données d'identification Windows	Afin de vous autoriser à redémarrer l'ordinateur quand le client n'est pas devant son ordinateur, le client peut être invité à saisir ses identifiants de connexion. La communication de ces informations est sécurisée : elles sont conservées sur l'ordinateur du client sous forme chiffrée et ne peuvent pas être consultées ou affichées.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Option de redémarrage	Description
	Restriction: Si l'ordinateur du client a un mot de passe BIOS configuré ou est doté d'un système de sécurité matériel, le mode de redémarrage sans surveillance ne fonctionnera pas.

Utilisation des scripts

Créer et modifier un script

Un nombre illimité de scripts et de fichiers de ressources peuvent être spécifiés dans la console d'assistance. LogMeIn Rescue transfère et exécute le script dans le dossier temporaire Rescue sur l'ordinateur hôte.

Déploiement de scripts doit être activé au niveau du groupe de techniciens dans le centre d'administration

1. Dans la zone de statut de la console, sélectionnez **Outils** > **Gestion des scripts**.
   La page Gestion des scripts s'affiche.
2. Cliquez sur **Ajouter**.
3. Attribuez un nom au nouveau script dans le champ **Nom du script**.
4. En regard du champ **Fichier de script**, cliquez sur **Parcourir** pour trouver le script prédéfini.
   Le fichier de script doit se trouver sur votre ordinateur.
5. Utilisez le champ **Fichier ressource** pour joindre tout autre fichier nécessaire à l'exécution ou à la prise en charge du script.
   Un fichier ressource est tout fichier que vous devez envoyer au client par le biais du script. Par exemple, si le script envoie un fichier ZIP au client, le fichier ZIP est le fichier ressource.
   Le fichier ressource doit se trouver sur votre ordinateur.
6. Pour lancer le script automatiquement au démarrage de la session, sélectionnez **Exécuter au démarrage de l'applet**.
7. Sélectionnez le ou les systèmes d'exploitation sur lesquels le script sera exécuté.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les scripts sont affichés dans la section Scripts en local dans l'onglet Scripts et sont disponibles pour déploiement pendant une session active.

Cliquez sur **Importer** ou **Exporter** pour importer/exporter les définitions de scripts à partir depuis/vers un fichier XML.

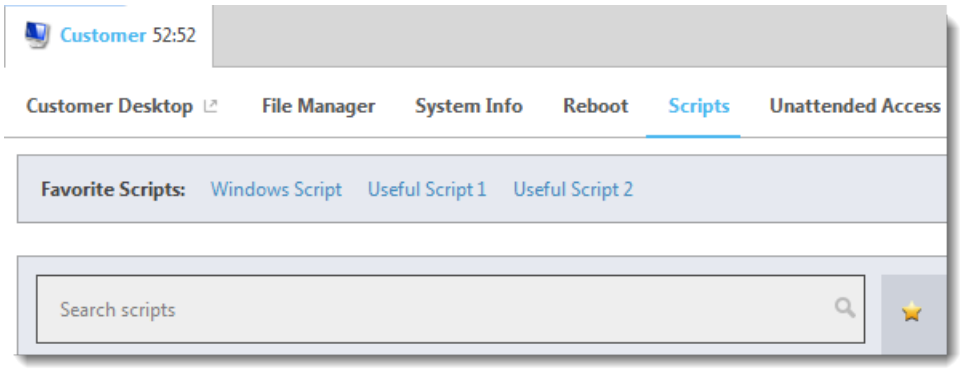
Cliquez sur les flèches haut et bas à gauche d'un script numéroté pour modifier l'ordre d'exécution des scripts.

Important: Seuls les scripts dont l'option **Exécuter au démarrage de l'applet** est cochée seront lancés automatiquement.

Astuce: Des scripts exemple sont disponibles dans le *référentiel de scripts de la Communauté LogMeIn*.

Astuce: Pour accéder plus facilement aux scripts que vous utilisez le plus souvent, vous pouvez les ajouter à vos favoris. Cliquez sur l'étoile en regard du script que vous souhaitez ajouter aux favoris.

Il apparaîtra ensuite dans votre liste **Scripts favoris**.



La liste Scripts favoris peut contenir jusqu'à cinq scripts.

Déployer un script

Suivez cette procédure pour déployer un script pendant une session active.

Déploiement de scripts doit être activé au niveau du groupe de techniciens dans le centre d'administration

1. Sélectionnez l'onglet **Scripts**.
   Une liste des scripts disponibles s'affiche.
2. Sélectionnez le script que vous souhaitez déployer.
3. Cliquez sur **Déployer**.
   Le script est déployé.

Important: Pour lancer un script intégré manuellement, l'autorisation **Exécuter les scripts intégrés** doit être définie dans le Centre d'administration.

Les scripts intégrés sont configurés par les administrateurs dans le Centre d'administration.

Déployer Rescue Calling Card

Déployer Calling Card sur l'ordinateur d'un client

Installer Calling Card sur le PC du client depuis la console d'assistance.

Configuration requise :

- Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à déployer Calling Card.
- Un administrateur Rescue doit avoir appliqué une Calling Card au groupe de techniciens de l'agent.
- La session doit être active
- Calling Card ne peut pas être déployée sur un Mac

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

1. Cliquez sur l'onglet **Calling Card**.
2. Vous pouvez sélectionner les options suivantes :
   - Sélectionnez **Lancer Calling Card juste après l'installation** si vous souhaitez exécuter l'application Calling Card une fois qu'elle a été installée avec succès sur l'ordinateur du client
   - Sélectionnez **Lancer Calling Card chaque fois que le périphérique distant est démarré** pour que l'application Calling Card se lance à chaque fois que le périphérique distant est démarré

     Astuce: Le client peut effacer ce réglage dans l'onglet Paramètres > Général de Calling Card.

3. Cliquez sur **Installer Calling Card**.
   Le programme d'installation de Calling Card est déployé, puis exécuté. Le client peut être invité à vous autoriser à déployer le programme d'installation. Si c'est le cas, demandez au client d'accepter le déploiement.

Une fois l'installation terminée, le client peut initier des sessions par le biais de Calling Card.

Assistance d'appareils mobiles

À propos de LogMeIn Rescue+Mobile

Avec LogMeIn Rescue+Mobile, les techniciens d'assistance à distance peuvent se connecter rapidement pour dépanner les smartphones les plus utilisés, comme s'ils les tenaient dans le creux de la main. Le produit prend en charge les appareils BlackBerry®, Apple iOS et Android.

Le module Rescue+Mobile peut vous aider à diminuer vos coûts, gagner du temps, augmenter le taux de résolution dès le premier appel et montrer aux utilisateurs comment utiliser leur Smartphone ou leur tablette.

Rescue fournit la simulation de nombreux modèles de Smartphones courants. Le technicien peut manipuler l'écran, utiliser le clavier et contrôler le smartphone comme s'il l'avait dans sa main.

Avantages

- Contrôle à distance des principales plates-formes de Smartphones
- Technologie d'assistance éprouvée
- Diminution des coûts d'assistance
- Augmentation de la satisfaction client
- Adoption plus rapide de nouveaux services
- Augmentation du taux de résolution dès le premier appel et diminution des retours de type « aucun problème trouvé »
- La capacité à résoudre les problèmes complexes pour vos clients les plus précieux
- Moins de files d'attente pour de l'assistance dans vos magasins de détail

À propos de Click2Fix

L'onglet Click2Fix offre un ensemble d'outils qui permet aux techniciens d'analyser et résoudre les principaux problèmes rencontrés par les clients mobiles.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à utiliser Click2Fix pour mobile.

L'onglet Click2Fix est affiché par défaut pour toutes les sessions avec un appareil mobile

Widget	Remarques
Barre d'infos et d'alarmes	La **Barre d'infos** bleue présente des infos de base sur l'appareil (fabricant, modèle, numéro de téléphone). La **Barre d'alarme** rouge présente des infos ou tâches importantes. Par exemple, des informations sur la batterie, les applications marquées ou le micrologiciel obsolète. **Détecter les apps marquées :** Après connexion à un appareil Android ou BlackBerry, la Console d'assistance recherche automatiquement les apps indésirables ou manquantes en fonction des paramètres spécifiés dans un fichier XML transféré par un administrateur.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Widget	Remarques
	Détecter le micrologiciel obsolète : Après connexion à un appareil Android ou BlackBerry, la console d'assistance vérifie automatiquement le micrologiciel en fonction de propriétés du SE spécifiées dans un fichier transféré vers le Centre d'administration. Le fichier peut également contenir une URL vers le dernier micrologiciel.
Réseau mobile avec transfert des réglages APN	Afficher les infos sur le réseau mobile. Sous Android, BlackBerry et iOS, vous pouvez également choisir **Configuration réseau** pour envoyer des réglages APN prédéfinis à l'appareil du client. Les réglages disponibles sont définis par un administrateur.
Système	Sous Android, BlackBerry et iOS, vous pouvez afficher des informations sur l'appareil du client. Les informations disponibles peuvent varier en fonction de la plate-forme et de l'appareil. Par exemple : • Version du système • Numéro de bande de base • Numéro d'assemblage • Stockage interne • Carte SD • IMEI
Raccourcis Web	Sous Android, Blackberry et iOS vous pouvez envoyer des icônes qui offrent au client un accès direct à du contenu web depuis son écran d'accueil. Les réglages disponibles sont définis par un administrateur.
Batterie	Sous Android, BlackBerry et iOS, vous pouvez afficher des informations sur la batterie. Sous Android et Blackberry, envoyez des réglages qui optimisent l'autonomie de l'appareil du client. Les réglages suivants sont disponibles : • Désactiver le Wi-Fi • Désactiver le Bluetooth • Désactiver le GPS • Modifier le réglage de luminosité • Modifier les réglages de désactivation de l'écran
Connexions	Sous Android, BlackBerry et iOS, vous pouvez afficher des informations sur les connexions Bluetooth, GPS et Wi-Fi de l'appareil. Sous Android et BlackBerry, vous pouvez également gérer la connexion Bluetooth, GPS et Wi-Fi de l'appareil.
Vue appareils	Sous Android, BlackBerry et iOS, vous pouvez afficher l'écran du client. Vous pouvez agrandir l'écran pour y dessiner. Sur les appareils compatibles, les techniciens peuvent également démarrer une session de contrôle à distance.
QuickNav	Sous Android, vous pouvez basculer vers une destination particulière sur l'appareil mobile du client.

Widget	Remarques
URL directe	Sous Android, BlackBerry et iOS, vous pouvez afficher envoyer des URL prédéfinies ou personnalisées aux clients, qui sont automatiquement ouvertes sur l'appareil.
E-mail	Sur Android, vous pouvez afficher les informations sur les comptes configurés dans l'app de messagerie par défaut de l'appareil du client. Vous pouvez également ajouter des comptes. Sur iOS, vous pouvez ajouter des comptes dans l'app de messagerie par défaut de l'appareil du client.
Applications	Sur Android, vous pouvez afficher et gérer les apps manquantes ou non souhaitées (signalées).
Processus	Sur Android, vous pouvez afficher les processus et applications exécutées sur l'appareil, ainsi que la mémoire qu'ils consomment. Vous pouvez également quitter les processus et applications en cours d'exécution.

Important: Les fonctionnalités et actions précises à votre disposition dépendent des autorisations accordées par un administrateur Rescue. Si un widget particulier est inactif (grisé), vous n'avez peut-être pas les droits nécessaires pour l'utiliser.

Connexion à un appareil mobile

Démarrer une session mobile par SMS

L'agent doit avoir une licence complémentaire Rescue+Mobile active.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à démarrer les sessions privées.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à utiliser la méthode de connexion par SMS.

1. Cliquez sur **Nouvelle session** sur la barre d'outils de session.
   La fenêtre **Créer une session** est affichée.
2. Tapez le nom ou l'identifiant du client dans le champ **Nom**.
   Ce nom servira à identifier la session dans l'onglet des sessions actives et dans la liste de sessions.
3. Cliquez sur **Envoyer un SMS**.

   Si vous connaissez la plate-forme du client, vous pouvez choisir de définir manuellement la **Plate-forme du périphérique** dans la liste déroulante de la fenêtre Créer une session. La détection manuelle peut s'avérer nécessaire lorsque les paramètres du navigateur local inhibent la détection automatique.

   Une boîte de dialogue de confirmation présente le numéro de téléphone et le code PIN envoyés au client par SMS.
4. Le client ouvre le message SMS.
   Le client clique pour télécharger l'applet si elle n'est pas déjà installée.

   Remarque: La procédure de téléchargement peut varier en fonction du système d'exploitation du client.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

5. Sélectionnez la session dans la liste de sessions et cliquez sur **Démarrer**.
   Le statut du client bascule sur Actif.

Démarrer une session mobile par code PIN

Suivez cette procédure pour vous connecter à un client à l'aide d'un code PIN.

L'agent doit avoir une licence complémentaire Rescue+Mobile active.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à démarrer les sessions privées.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à utiliser la méthode de connexion par code PIN.

1. Cliquez sur **Nouvelle session** sur la barre d'outils de session.
   La fenêtre **Créer une session** est affichée.
2. Tapez le nom ou l'identifiant du client dans le champ **Nom**.
   Ce nom servira à identifier la session dans l'onglet des sessions actives et dans la liste de sessions.
3. Cliquez sur l'onglet **Code PIN**.
4. Cliquez sur **Créer un code PIN**.
   Rescue génère un code PIN à 6 chiffres et l'affiche dans la fenêtre **Créer une session** et dans le **Journal de la session**.
5. Demandez au client de se rendre sur le site de saisie du code PIN :
   - Sur les appareils qui exécutent l'app Rescue+Mobile, l'utilisateur lance l'app pour afficher l'écran de saisie du code PIN.
   - Sur les appareils dépourvus d'une app Rescue+Mobile, le site web de saisie du code PIN est **oty.com** ou **rescuemobile.com**
6. Le client saisit le code PIN.
   Le client clique pour télécharger l'applet si elle n'est pas déjà installée.

   Remarque: La procédure de téléchargement peut varier en fonction du système d'exploitation du client.

7. Sélectionnez la session dans la liste de sessions et cliquez sur **Démarrer**.
   Le statut du client bascule sur Actif.

Vous pouvez désormais utiliser la console d'assistance pour assister le client à distance.

Démarrer une session PC/Mac par lien et outil de messagerie

Suivez cette procédure pour vous connecter à l'appareil mobile d'un client à l'aide d'un lien envoyé au client par messagerie instantanée (ou outil équivalent).

L'agent doit avoir une licence complémentaire Rescue+Mobile active.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à démarrer les sessions privées.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à utiliser la méthode de connexion par lien.

1. Cliquez sur **Nouvelle session** sur la barre d'outils de session.
   La fenêtre **Créer une session** est affichée.
2. Tapez le nom ou l'identifiant du client dans le champ **Nom**.
   Ce nom servira à identifier la session dans l'onglet des sessions actives et dans la liste de sessions.
3. Sélectionnez l'onglet **Lien**.
4. Cliquez sur **Copier le lien dans le Presse-papiers**.

Le lien est copié dans votre Presse-papiers.

5. Collez le lien dans votre outil de messagerie, et envoyez-le à votre client.
6. Le client clique sur le lien dans le message.
   Le client clique pour télécharger l'applet si elle n'est pas déjà installée.

   Remarque: La procédure de téléchargement peut varier en fonction du système d'exploitation du client.

7. Une fois le téléchargement terminé, dites au client de cliquer sur **Exécuter** pour exécuter l'applet.
   Une fois l'applet installée, le statut du client passe de Connexion à En attente.
8. Sélectionnez la session dans la liste de sessions et cliquez sur **Démarrer**.
   Le statut du client bascule sur Actif.

Vous pouvez désormais utiliser la console d'assistance pour assister le client à distance.

Expérience utilisateur : Mobile Applet

Options d'un client qui utilise un Smartphone pendant une session

- Chat
- Afficher un journal détaillé de la session
- Autoriser ou refuser l'autorisation au technicien d'effectuer certaines actions
- Envoyer des fichiers individuels à un technicien
- Annuler un transfert de fichier
- Terminer le contrôle à distance
- Terminer le partage d'écran
- Suspendre le partage d'écran (sur Android et BlackBerry)
- Suspendre l'affichage d'écran (sur Android et BlackBerry)
- Mettre fin à une session

Remarque: L'utilisateur iPhone peut converser par chat ou refuser le fichier de configuration d'email envoyé par le technicien lors d'une session Instant Chat.

Contrôler un appareil mobile

L'agent doit avoir une licence complémentaire Rescue+Mobile active.

Le groupe de techniciens du technicien doit être autorisé à démarrer les sessions de contrôle à distance.

La session doit être active.

Remarque: En raison de contraintes de sécurité imposées par Android OS, le contrôle à distance n'est disponible que sur les appareils Samsung, HTC, Motorola et Sony équipés d'Android OS 4.0 ou ultérieur. Les appareils d'autres fabricants ne peuvent pas être contrôlés. Le contrôle à distance peut également fonctionner sur certains appareils Samsung, HTC, Motorola et Sony équipés d'Android OS 2.3, mais jamais sur les appareils 2.3 d'autres fabricants.

Lancer le contrôle à distance depuis Click2Fix

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à utiliser Click2Fix pour mobile.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

1. Dans l'onglet **Click2Fix** sous **Vue appareil**, cliquez sur **Basculer vers le contrôle à distance dans une nouvelle fenêtre** pour ouvrir une fenêtre détachable.
   L'appareil du client est alors affiché dans une nouvelle fenêtre.

   Astuce: Si vous arrêtez le contrôle à distance, puis que vous souhaitez le relancer, cliquez sur **Contrôler l'appareil du client dans une nouvelle fenêtre** pour ouvrir à nouveau le fenêtre détachable.

2. Vous pouvez communiquer par chat avec le client et contrôler l'appareil à distance.

   - Utilisez le clavier de votre ordinateur comme d'habitude
   - Utilisez votre souris pour contrôler le pavé numérique de l'appareil mobile

   Les fonctionnalités suivantes sont disponibles lorsque vous contrôlez un appareil mobile à distance :

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Tableau blanc	Oui	Oui	Oui
Pointeur laser	Oui	Oui	Oui
Capture d'écran	Oui	Oui	Oui
Enregistrement d'écran	Oui	Oui	Non

3. Cliquez sur **Terminer** dans la barre d'outils de session pour clore la session.

Lancer le contrôle à distance depuis Écran client

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à utiliser l'affichage classique pour pour mobiles.

1. Dans l'onglet **Écran client**, cliquez sur **Lancer une session de contrôle à distance**.
   Une simulation de l'appareil du client s'affiche, si disponible. Dans le cas contraire, la simulation générique s'affiche.
2. Vous pouvez communiquer par chat avec le client et contrôler l'appareil à distance.

   - Utilisez le clavier de votre ordinateur comme d'habitude
   - Utilisez votre souris pour contrôler le pavé numérique de l'appareil mobile

   Les fonctionnalités suivantes sont disponibles lorsque vous contrôlez un appareil mobile à distance :

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Tableau blanc	Oui	Oui	Oui
Pointeur laser	Oui	Oui	Oui
Capture d'écran	Oui	Oui	Oui
Enregistrement d'écran	Oui	Oui	Non

3. Cliquez sur **Terminer** dans la barre d'outils de session pour clore la session.

QuickNav : basculer vers des destinations particulières sur un appareil mobile

Click2Fix offre le widget **QuickNav** widget qui permet aux techniciens de basculer vers des réglages ou des destinations particuliers sur l'appareil du client.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à utiliser Click2Fix pour mobile.

La session doit être active.

- Dans l'onglet **Click2Fix** sous **QuickNav**, cliquez sur la destination que vous souhaitez ouvrir sur l'appareil du client.

  Vous ne voyez pas celle que vous recherchez ? Cliquez sur **Plus...** pour afficher la liste de toutes les destinations.

  Astuce: Fixez vos destinations préférées au widget.

  La destination sélectionnée est ouverte sur l'appareil du client.

> **Exemples QuickNav**
>
> **Avec contrôle à distance.** Vous contrôlez l'appareil du client et souhaitez modifier les réglages de confidentialité. Au lien de naviguer jusqu'aux réglages de confidentialité, vous cliquez sur la destination QuickNav **Confidentialité**. La destination « Réglages de confidentialité » est ouverte sur l'appareil du client.
>
> **Sans contrôle à distance.** Vous souhaitez guider l'utilisateur pour qu'il aille dans les réglages de confidentialité de son appareil mobile. Au lieu de guider le client étape par étape pour qu'il aille dans les réglages de confidentialité, vous cliquez sur la destination QuickNav **Confidentialité**. La destination « Réglages de confidentialité » est ouverte sur l'appareil du client. Vous pouvez alors indiquer au client de modifier le réglage nécessaire.

Raccourcis clavier pour smartphones

Ces raccourcis clavier sont utiles lors d'une session à distance pour un périphérique non simulé.

Raccourcis clavier Android

F2	Réglages > Informations sur le sans fil et les réseaux
F3	Réglages > À propos du téléphone
F6	Réglages > Carte SD et confidentialité > Réinitialiser
F7	Magasin Google Play

Remarque: Certains appareils Android ne prennent pas en charge les raccourcis.

Raccourcis clavier BlackBerry

F1	Touche Envoyer
F2	Touche Menu
F3	Boule de commande

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

F4	Touche Échap.
F5	Touche Fin
F6	Options

Gérer les réglages sur un appareil mobile

Gérer les fichiers sur un appareil mobile avec Click2Fix

Les widgets spécialisés dans l'onglet Click2Fix offrent aux techniciens une solution simple et rapide pour gérer les réglages sur l'appareil mobile du client.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à utiliser Click2Fix pour mobile.

La session doit être active.

Envoyer des réglages APN vers un appareil mobile

Cette fonctionnalité n'est disponible que lorsque les réglages sont spécifiés dans le Centre d'administration.

1. Cliquez sur l'onglet **Click2Fix**.
   Les widgets Click2Fix sont affichés.
2. Dans le widget **Réseau mobile**, cliquez sur **Configuration réseau**
   La liste des réglages APN prédéfinis apparaît.
3. Sélectionnez l'APN prédéfini de votre choix, puis cliquez sur **Envoyer**.
   Les réglages APN prédéfinis sont transférés vers l'appareil mobile du client.

Envoyer des raccourcis web

Avec le widget **Raccourcis Web**, le technicien peut envoyer une icône de raccourci web vers l'appareil du client, afin de lui donner un accès rapide à des sites qu'il utilise fréquemment.

Cette fonctionnalité n'est disponible que lorsque les réglages sont spécifiés dans le Centre d'administration.

1. Cliquez sur l'onglet **Click2Fix**.
   Les widgets Click2Fix sont affichés.
2. Dans le widget **Raccourcis Web**, cliquez sur **Démarrer**.
   La liste des raccourcis web prédéfinis apparaît.
3. Sélectionnez le raccourci web de votre choix, puis cliquez sur **Envoyer**.
   Le raccourci web sélectionné est envoyé et installé sur l'appareil du client sous forme d'icône.

Envoyer des URL directes

Les techniciens peuvent envoyer des URL prédéfinies ou personnalisées aux clients, qui sont automatiquement ouvertes dans leur navigateur mobile par défaut.

Envoyer une URL personnalisée

1. Cliquez sur l'onglet **Click2Fix**.
   Les widgets Click2Fix sont affichés.
2. Dans le widget **URL directe**, tapez l'URL personnalisée dans la fenêtre **Entrer l'URL ici**.

3. Cliquez sur **Envoyer une URL personnalisée**.
   L'URL personnalisée est automatiquement ouverte dans le navigateur par défaut de l'appareil du client.

Envoyer une URL prédéfinie

1. Cliquez sur l'onglet **Click2Fix**.
   Les widgets Click2Fix sont affichés.
2. Sous **URL directe**, cliquez sur **Sélectionner une autre URL prédéfinie...**.
   Une liste d'URL prédéfinies apparaît.
3. Sélectionnez l'URL de votre choix, et cliquez sur **Envoyer**.

   Astuce: Si l'URL que vous souhaitez envoyer est dans la liste sous **Envoi récent**, sélectionnez-la et cliquez sur **Envoyer**.

   L'URL prédéfinie sélectionnée est automatiquement ouverte dans le navigateur par défaut de l'appareil du client.

Envoyer des réglages d'optimisation de l'autonomie

Sous Android et BlackBerry, les techniciens peuvent envoyer des réglages qui optimisent l'autonomie de l'appareil du client.

1. Cliquez sur l'onglet **Click2Fix**.
   Les widgets Click2Fix sont affichés.
2. Dans le widget **Batterie**, cliquez sur **Optimiser l'autonomie**.
   La fenêtre **Optimiser l'autonomie** apparaît.
3. Faites une sélection et cliquez sur **Appliquer les réglages**.
   - Désactiver le Wi-Fi
   - Désactiver le Bluetooth
   - Désactiver le GPS
   - Modifier les réglages de luminosité de l'écran
   - Définir le délai d'extinction de l'écran

Envoyer des réglages de connexion rapide

Les techniciens peuvent activer et désactiver la connectivité Bluetooth, GPS et Wi-Fi sur les appareils Android et BlackBerry.

1. Cliquez sur l'onglet **Click2Fix**.
   Les widgets Click2Fix sont affichés.
2. Sous **Connexions**, cliquez sur la méthode de connexion que vous souhaitez activer ou désactiver.
   La méthode de connexion est activée ou désactivée sur l'appareil du client.

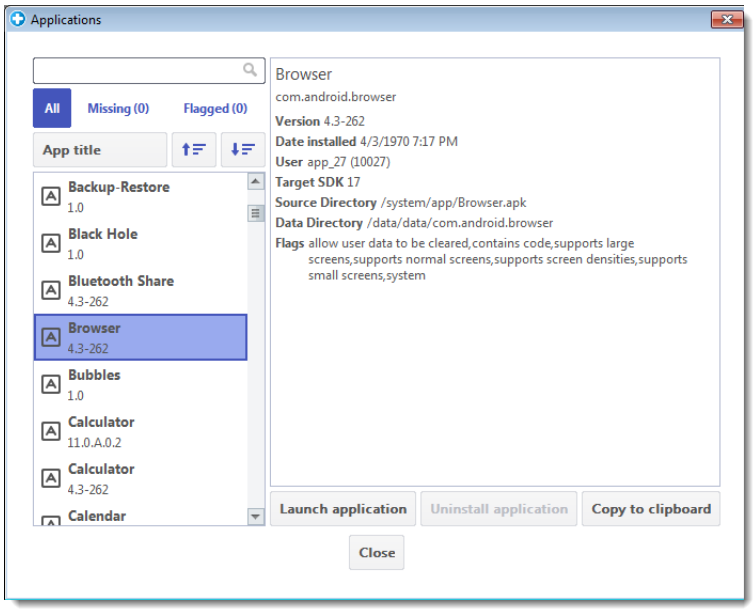
Gérer les apps manquantes et non souhaitées

Cette fonctionnalité n'est active que lorsque la liste App Checker a été transférée vers le Centre d'administration sous **Paramètres globaux** > **Réglages d'appareil mobile** > **Transfert de la liste App Checker**.

1. Cliquez sur l'onglet **Click2Fix**.
   Les widgets Click2Fix sont affichés.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

2. Dans le widget **Applications**, cliquez sur **Afficher toutes les applications**.
   La fenêtre **Applications** est affichée.



3. Vous disposez des options suivantes.

Option	Description
Désinstaller une application non souhaitée	Cette fonctionnalité n'est active que lorsque la liste App Checker a été transférée vers le Centre d'administration sous **Paramètres globaux** > **Réglages d'appareil mobile** > **Transfert de la liste App Checker**. 1. Cliquez sur **Signalé**. La liste des applications signalées sur l'appareil est affichée. 2. Sélectionnez l'application signalée que vous souhaitez désinstaller, puis cliquez sur **Désinstaller l'application**. **Remarque:** Les applications pré-déployées ne peuvent pas être désinstallées d'un appareil. Le bouton **Désinstaller les mises à jour** est alors affiché. Il permet de supprimer la dernière mises à jour de l'application concernée.
Envoyer une URL pour une application manquante	1. Cliquez sur **Manquantes** dans la fenêtre Applications. La liste des applications manquantes sur l'appareil est affichée. 2. Sélectionnez l'application manquante pour laquelle vous souhaitez aider votre client, puis cliquez sur **Envoyer l'URL**. L'URL prédéfinie pour l'application dans le Centre d'administration LogMeIn Rescue est envoyée vers l'appareil du client.

Option	Description
	Astuce: Vous pouvez par exemple envoyer l'URL de l'app sur Google Play pour simplifier l'installation de l'app manquante par le client.

Quitter les processus et applications en cours d'exécution
Les techniciens peuvent fermer les applications et processus pour libérer de la mémoire et améliorer les performances.

1. Cliquez sur l'onglet **Click2Fix**.
   Les widgets Click2Fix sont affichés.
2. Dans le widget **Processus**, cliquez sur **Afficher toutes les processus**.
   La fenêtre **Processus** qui est affichée présente la liste de tous les processus et applications en cours d'exécution sur l'appareil.
3. Cliquez sur **Processus** ou **Applications en cours d'exécution**.
4. Sélectionnez le processus ou l'application que vous souhaitez quitter, puis cliquez sur **Quitter les éléments sélectionnés**.
   Le processus ou l'application est fermé sur l'appareil du client.

Chemin rapide: Sur l'écran d'accueil du widget, les techniciens peuvent voir les cinq processus et applications qui consomment le plus de mémoire. Pour fermer un de ces éléments, le technicien peut procéder de la manière suivante :

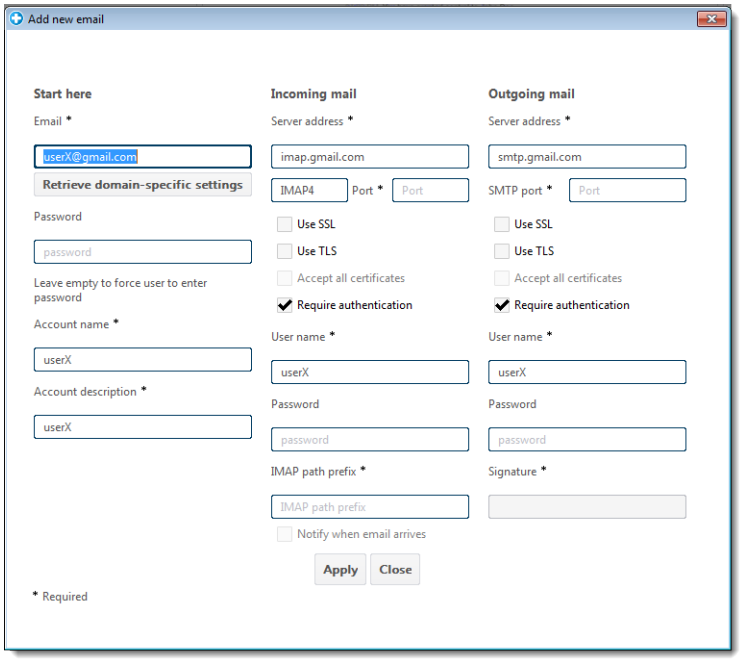
1. Sur l'écran d'accueil du widget, sélectionnez le processus ou l'application que vous souhaitez quitter.
2. Cliquez sur **Quitter les éléments sélectionnés**.

Astuce: Vous pouvez personnaliser les informations affichées dans la fenêtre **Processus**. Pour sélectionner les informations affichées, faites un clic droit dans l'en-tête du tableau dans la fenêtre **Processus**, et sélectionnez les catégories de votre choix.

Ajouter un compte d'e-mail
Les techniciens peuvent ajouter des comptes dans l'app de messagerie par défaut de l'appareil du client.

1. Cliquez sur l'onglet **Click2Fix**.
   Les widgets Click2Fix sont affichés.
2. Dans le widget **E-mail**, cliquez sur **Ajouter un compte IMAP/POP3**.
   La fenêtre **Ajouter une adresse e-mail** apparaît.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.



3. Renseignez les champs.
4. Cliquez sur **Appliquer**.
   Au bas de la fenêtre, la notification `Réglages transférés` est affichée. Cela signifie que la nouvelle adresse e-mail a été configurée avec succès sur l'appareil du client.

Chemin rapide: Pour accélérer la configuration, entrez l'adresse-e-mail du compte que vous souhaitez ajouter dans le champ E-mail. Cliquez sur **Récupérer les réglages propres au domaine**. Pour les principaux services d'e-mail, le widget renseignera automatiquement les champs de configuration. Il vous suffit de saisir le ou les mots de passe du compte concerné.

Envoyer des réglages à un appareil mobile depuis la Configuration de l'appareil

Utilisez l'onglet **Configuration de l'appareil** pour modifier les réglages sur l'appareil du client.

L'agent doit avoir une licence complémentaire Rescue+Mobile active.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à configurer les réglages d'appareils mobiles.

Sous Android et iOS, des autorisations supplémentaires sont nécessaires dans l'onglet **Réglages** du Centre d'administration sous **Configuration de l'appareil mobile**.

La session doit être active.

1. Cliquez sur l'onglet **Configuration de l'appareil** de la Console d'assistance.
   Les réglages disponibles sont affichés.
2. Sélectionnez les réglages de votre choix.

Plate-forme	Onglets disponibles
Android	• Réglages Wi-Fi • Réglages APN

Plate-forme	Onglets disponibles
iOS	• Réglages d'e-mail • Réglages ActiveSync Exchange • Réglages de point d'accès • Réglages de code d'accès • Réglages de restrictions • Réglages de clips web • Réglages Wi-Fi
BlackBerry	• Réglages d'e-mail

3. Cliquez sur **Demander les réglages** pour afficher les réglages disponibles sur l'appareil du client.

   Important: Le Wi-Fi doit être activé.

   Les réglages sont affichés.
4. Cliquez sur **Envoyer les réglages**.

   Important: Le Wi-Fi doit être activé.

   Sur la plupart des systèmes d'exploitation, les réglages sont appliqués immédiatement après envoi.

   Important: Les clients sur iOS seront parfois invités à installer un profil.

Gérer les fichiers sur un appareil mobile

Utilisez le Gestionnaire de fichiers pour transférer les fichiers de manière simple et sécurisée entre votre ordinateur et le périphérique du client.

Plates-formes prises en charge :

• Android
• BlackBerry
• Non disponible sur iOS

Autres conditions requises :

• Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à lancer le Gestionnaire de fichiers.
• La session doit être active.

1. Dans l'onglet **Gestionnaire de fichiers** de la console d'assistance, cliquez sur **Lancer une session Gestionnaire de fichiers**.

   Le client peut être invité à accepter ou refuser votre demande de contrôle de son appareil. Si c'est le cas, demandez au client d'accepter la demande.

   La session Gestionnaire de fichiers démarre.
2. Utilisez la barre d'outils du Gestionnaire de fichiers pour interagir avec les fichiers et dossiers du client.
   Tous les autres onglets de l'espace de travail restent accessibles.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

3. Pour arrêter une session Gestionnaire de fichiers, cliquez sur le **X** rouge sur la barre d'outils du Gestionnaire de fichiers.
   La session Gestionnaire de fichiers se ferme, mais la session reste active.

Remarque: Le Gestionnaire de fichiers vous permet de déplacer et supprimer des fichiers sur la carte mémoire SD de l'appareil, mais pas dans sa mémoire interne. Vous ne pouvez que copier des fichiers depuis la mémoire de l'appareil vers votre lecteur local.

Utilisation des Informations système à propos d'un appareil mobile

Utiliser les infos système d'un appareil mobile avec Click2Fix

Afficher les infos système d'un appareil mobile avec Click2Fix

L'onglet Click2Fix fournit aux techniciens un outil pratique qui permet d'analyser divers aspects de l'appareil du client. Grâce à des widgets spécialisés, les techniciens peuvent récupérer des données depuis l'appareil mobile.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à utiliser Click2Fix pour mobile.

La session doit être active.

Barre d'infos et Barre d'alarmes

Dès le démarrage d'une session, les techniciens obtiennent les informations principales sur l'appareil mobile.

La **Barre d'infos** bleue présente des infos de base sur l'appareil. Par exemple :

- Fabricant
- Modèle de l'appareil
- Numéro de téléphone

La **Barre d'alarme** rouge présente des infos ou tâches importantes. Par exemple :

- Infos sur la batterie (niveau, température)
- Applications signalées et manquantes
- Micrologiciel obsolète ou en mode root

Les avertissements de batterie sont déclenchés par les réglages fixes suivants :

Niveau de la batterie « Très faible »	< 20 %
Température de la batterie « Surchauffe »	> 55 degrés Celsius

App Checker

Une fois une session démarrée avec un appareil Android ou BlackBerry, la Console d'assistance vérifie les apps en fonction des paramètres spécifiés dans un fichier XML transféré vers le Centre d'administration.

Vérification du micrologiciel

Une fois une session démarrée avec un appareil Android, BlackBerry et iOS, la Console d'assistance vérifie automatiquement le micrologiciel de l'appareil en fonction des paramètres spécifiés dans un

fichier transféré vers le Centre d'administration. Le fichier peut également contenir une URL vers le dernier micrologiciel.

Informations sur le réseau mobile

Pour les appareils Android, BlackBerry et iOS, les techniciens peuvent afficher des informations réseau sur l'appareil du client. Selon la plateforme :

- Opérateur principal
- Opérateur d'itinérance
- Type de connexion
- Puissance du signal

Puissance du signal est déterminé par les réglages fixes suivants :

Élevé	... - 90 dBm
Moyen	- 100 ... -91 dBm
Faible	-110 ... -101 dBm
Très faible	- 111 dBm et inférieur

Informations système

Pour les appareils Android, BlackBerry et iOS, les techniciens peuvent afficher des informations de base sur l'appareil du client. Selon la plateforme :

- Version du système
- Numéro de bande de base
- Numéro d'assemblage
- Mémoire
- Stockage interne
- Carte SD
- IMEI

Informations sur les connexions

Les techniciens peuvent afficher l'état de la connexion Bluetooth, GPS et Wi-Fi.

Informations sur la batterie

Pour les appareils Android, BlackBerry et iOS, les techniciens peuvent afficher des informations de base sur la batterie.

Informations sur les processus

Les techniciens peuvent afficher les processus et applications exécutées sur un appareil Android, ainsi que la mémoire qu'ils consomment.

Informations sur les applications

Cette fonctionnalité n'est active que lorsque la liste App Checker a été transférée vers le Centre d'administration sous **Paramètres globaux** > **Réglages d'appareil mobile** > **Transfert de la liste App Checker**.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Après connexion à un appareil Android, la Console d'assistance vérifie la présence d'apps manquantes ou non souhaitées (signalées) en fonction des paramètres spécifiés dans un fichier XML transféré vers le Centre d'administration.

Informations sur l'e-mail

Les techniciens peuvent afficher les informations sur les comptes configurés dans l'app de messagerie par défaut de l'appareil mobile du client.

La liste des comptes configurés dans l'app de messagerie par défaut est affiche dans le widget. Cliquez sur l'œil en regard du compte dont vous souhaitez afficher les réglages.

Utilisation des infos système mobiles dans l'onglet Infos système

Afficher les Informations système générales d'un appareil mobile

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à afficher les informations système.

La session doit être active.

1. Dans l'onglet **Infos système**, cliquez sur **Tableau de bord**.
   Le Tableau de bord Infos système est affiché.
2. Cliquez sur **Demande d'informations** pour récupérer des données sur l'appareil du client.
   Le client peut être invité à accepter ou refuser votre demande.
3. Les informations suivantes sont disponibles (en lecture seule), selon le système d'exploitation du client.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Informations système	Oui	Oui	Oui
SE	Oui	Oui	Oui
Chemin de navigateur par défaut	Non	Non	Non
Modèle de l'appareil	Oui	Oui	Oui
Écran de l'appareil	Oui	Oui	Oui
Code PIN de l'appareil	Non	Oui	Non
Lieu et fuseau horaire	Non	Oui	Non

Afficher les Informations sur le processeur d'un appareil mobile

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à afficher les informations système.

La session doit être active.

1. Dans l'onglet **Infos système**, cliquez sur **Tableau de bord**.
   Le Tableau de bord Infos système est affiché.
2. Cliquez sur **Demande d'informations** pour récupérer des données sur l'appareil du client.
   Le client peut être invité à accepter ou refuser votre demande.
3. Les informations suivantes sont disponibles (en lecture seule), selon le système d'exploitation du client.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Informations sur le processeur	Non	Non	Non

Afficher les Informations sur la mémoire d'un appareil mobile

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à afficher les informations système.

La session doit être active.

1. Dans l'onglet **Infos système**, cliquez sur **Tableau de bord**.
   Le Tableau de bord Infos système est affiché.
2. Cliquez sur **Demande d'informations** pour récupérer des données sur l'appareil du client.
   Le client peut être invité à accepter ou refuser votre demande.
3. Les informations suivantes sont disponibles (en lecture seule), selon le système d'exploitation du client.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Informations relatives à la mémoire	Oui	Oui	Oui

Afficher les Informations sur le sans fil et les réseaux d'un appareil mobile

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à afficher les informations système.

La session doit être active.

1. Dans l'onglet **Infos système**, cliquez sur **Tableau de bord**.
   Le Tableau de bord Infos système est affiché.
2. Cliquez sur **Demande d'informations** pour récupérer des données sur l'appareil du client.
   Le client peut être invité à accepter ou refuser votre demande.
3. Les informations suivantes sont disponibles (en lecture seule), selon le système d'exploitation du client.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Informations Wi-Fi et réseau	Oui	Oui	Non
Fabricant de la radio	Non	Non	Non
Numéro de téléphone	Oui	Oui	Non
Numéro de série/IMEI	Oui	Oui	Non
Numéro d'abonné	Oui	Oui	Non
Opérateur actuel	Oui	Oui	Non
Type de connexion réseau (GSM/CDMA)	Oui	Oui	Non
Puissance du signal	Non	Oui	Non

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Afficher les Informations sur la batterie et l'autonomie d'un appareil mobile

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à afficher les informations système.

La session doit être active.

1. Dans l'onglet **Infos système**, cliquez sur **Tableau de bord**.
   Le Tableau de bord Infos système est affiché.
2. Cliquez sur **Demande d'informations** pour récupérer des données sur l'appareil du client.
   Le client peut être invité à accepter ou refuser votre demande.
3. Les informations suivantes sont disponibles (en lecture seule), selon le système d'exploitation du client.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Informations batterie	Oui	Oui	Oui
Source d'alimentation	Oui	Oui	Oui
Niveau de charge	Oui	Oui	Oui
Autonomie restante / durée	Oui	Oui	Oui
Tension	Oui	Oui	Non
Niveau d'épuisement actuel de la batterie	Non	Non	Non
Niveau d'épuisement moyen de la batterie	Non	Non	Non
Température	Oui	Oui	Non
Processus chimique	Oui	Non	Non
État du niveau de charge de secours	Non	Non	Non

Afficher les Informations sur le stockage/lecteur d'un appareil mobile

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à afficher les informations système.

La session doit être active.

1. Dans l'onglet **Infos système**, cliquez sur **Tableau de bord**.
   Le Tableau de bord Infos système est affiché.
2. Cliquez sur **Demande d'informations** pour récupérer des données sur l'appareil du client.
   Le client peut être invité à accepter ou refuser votre demande.
3. Les informations suivantes sont disponibles (en lecture seule), selon le système d'exploitation du client.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
Stockage / lecteur	Oui	Oui	Oui

Afficher les 5 principaux processus d'un appareil mobile

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à afficher les informations système.

La session doit être active.

1. Dans l'onglet **Infos système**, cliquez sur **Tableau de bord**.
   Le Tableau de bord Infos système est affiché.
2. Cliquez sur **Demande d'informations** pour récupérer des données sur l'appareil du client.
   Le client peut être invité à accepter ou refuser votre demande.
3. Les informations suivantes sont disponibles (en lecture seule), selon le système d'exploitation du client.

	Android	BlackBerry	Apple iOS
5 principaux processus	Non	Non	Oui

Afficher les Processus système exécutés sur un appareil mobile

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à afficher les informations système.

La session doit être active.

Plates-formes prises en charge :

- Android
- BlackBerry
- iOS

1. Dans l'onglet **Infos système**, cliquez sur **Processus**.
2. Cliquez sur **Demande d'informations sur les processus** pour récupérer des données sur l'appareil du client.
   Le client peut être invité à accepter ou refuser votre demande.

Tous les processus exécutés sur l'appareil sont affichés.

Fermer un processus d'un appareil mobile

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à afficher les informations système.

La session doit être active.

Plates-formes prises en charge :

- Android

1. Dans l'onglet **Infos système**, cliquez sur **Processus**.
2. Pour fermer un processus sélectionné sur l'appareil du client, cliquez sur **Fin du processus**.

Le processus sélectionné est fermé sur l'appareil du client.

Afficher les services enregistrés sur un appareil mobile...

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à afficher les informations système.

La session doit être active.

Plates-formes prises en charge :

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

• Android
• BlackBerry (Service Book)
• Non disponible sur iOS

1. Dans l'onglet **Infos système**, cliquez sur **Services**.
2. Cliquez sur **Demande d'informations sur les services** pour récupérer des données sur l'appareil du client.
   Le client peut être invité à accepter ou refuser votre demande.

Tous les services enregistrés sur l'appareil sont affichés.

Afficher les applications installées sur un appareil mobile

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à afficher les informations système.

La session doit être active.

Plates-formes prises en charge :

• Android
• BlackBerry (Service Book)
• Non disponible sur iOS

1. Dans l'onglet **Infos système**, cliquez sur **Applications**.
2. Cliquez sur **Demande d'informations sur les applications** pour récupérer des données sur l'appareil du client.
   Le client peut être invité à accepter ou refuser votre demande.

Toutes les applications installées sur l'appareil sont affichées.

Lancer une application sur un appareil mobile

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à afficher les informations système.

La session doit être active.

Plates-formes prises en charge :

• Android

1. Dans l'onglet **Infos système**, cliquez sur **Applications**.
2. Pour lancer une application sur l'appareil du client, cliquez sur **Lancer l'application**.

L'application est exécutée sur l'appareil du client.

Désinstaller une application d'un appareil mobile

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à afficher les informations système.

La session doit être active.

Plates-formes prises en charge :

• Android

1. Dans l'onglet **Infos système**, cliquez sur **Applications**.
2. Pour désinstaller une application de l'appareil du client, cliquez sur **Désinstaller l'application**.

L'application est désinstallée de l'appareil du client.

Afficher les événements récents d'un appareil mobile - Logcat

Afficher les événements d'applications, de sécurité et système.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à afficher les informations système.

La session doit être active.

Plates-formes prises en charge :

• Android

1. Dans l'onglet **Infos système**, cliquez sur **Logcat**.
2. Pour afficher les événements récents de l'appareil du client, cliquez sur **Demande de Logcat**.

Logcat est lancé. Les événements récents relatifs aux applications, à la sécurité et au système sont affichés dans une interface à onglets. Ils peuvent être triés en fonction du nom, de la date, de la source, de l'événement, de l'utilisateur et de l'ordinateur.

Assistance d'appareils Android

Cette section résume la manière d'utiliser Rescue+Mobile pour assister des appareils Android.

Important: Les fonctionnalités disponibles pour le technicien sont définies au niveau du groupe dans le Centre d'administration.

App Rescue+Mobile pour Android

Le client doit disposer de l'app Rescue+Mobile pour Android. L'app peut être téléchargée sur Google Play ou en cliquant sur un lien envoyé durant la connexion au technicien.

Méthodes de connexion

• SMS
• Code PIN
• Lien et outil de messagerie
• E-mail

Astuce: Pour des informations détaillées sur la procédure de démarrage d'une session d'assistance à distance sur appareils Android, voir le *Guide de connexion détaillé LogMeIn Rescue*.

Onglet Click2Fix

L'onglet Click2Fix offre un ensemble d'outils qui permet aux techniciens d'analyser et résoudre les principaux problèmes rencontrés par les clients mobiles.

Les widgets suivants sont disponibles lors des sessions Rescue avec les appareils Android :

Barre d'infos et d'alarmes	Afficher des infos de base sur l'appareil, ainsi que des problèmes ou des actions signalés.
Réseau mobile	Afficher des informations sur le réseau mobile. Envoyer des réglages APN prédéfinis.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Système	Afficher des informations sur l'appareil du client (version du système, numéro de bande de base, numéro d'assemblage, IMEI, etc.).
Raccourcis Web	Envoyer des icônes qui offrent au client un accès à du contenu web depuis son écran d'accueil.
Batterie	Afficher des infos sur la batterie en envoyer des réglages qui optimisent l'autonomie de l'appareil.
Connexions	Afficher et gérer les connexions Bluetooth, GPS et Wi-Fi Connexions d'un appareil.
URL directe	Envoyer au client des URL prédéfinies ou personnalisées aux clients, qui sont ouvertes dans son navigateur par défaut.
Vue appareils	Afficher une simulation de l'appareil du client. Sur les appareils compatibles, les techniciens peuvent également démarrer une session de contrôle à distance.
QuickNav	Basculer vers une destination particulière sur l'appareil mobile du client.
Processus	Afficher les processus et applications exécutées sur un appareil Android, ainsi que la mémoire qu'ils consomment. Quitter les processus et applications en cours d'exécution.
Applications	Afficher et gérer les apps manquantes ou non souhaitées (signalées).
E-mail	Afficher les informations sur les comptes configurés dans l'app de messagerie par défaut de l'appareil du client. Ajouter des comptes.

Onglet Écran client

Lancer une session de contrôle à distance	Afficher et contrôler l'appareil du client. Selon les autorisations accordées, les fonctionnalités suivantes peuvent également être disponibles lors du contrôle d'un appareil Android. • Chat • Tableau blanc • Pointeur laser • Capture d'écran • Enregistrement d'écran
Lancer une session d'affichage de l'écran	Afficher l'appareil du client. Selon les autorisations accordées, les fonctionnalités suivantes peuvent également être disponibles lors du contrôle d'un appareil Android. • Tableau blanc • Pointeur laser

Onglet Infos système

Tableau de bord	L'onglet Tableau de bord fournit un accès aux informations suivantes : • Informations système (OS, Numéro de bande de base, Numéro d'assemblage, Modèle de l'appareil, etc.) • Informations relatives à la mémoire • Informations Wi-Fi et réseau • Informations sur la batterie et l'autonomie

	• Informations sur le stockage
Processus	Afficher et fermer des processus exécutés sur l'appareil du client.
Services	Afficher des services enregistrés sur l'appareil du client.
Applications	Afficher toutes les applications installées sur l'appareil, et lancer et désinstaller des applications.
Logcat	Afficher des événements récents sur l'appareil du client.

Onglet Gestionnaire de fichiers

Transférer des fichiers entre le client et le technicien.

Onglets Historique et Remarques

Ajouter/modifier des remarques	Prendre des notes pendant une session et les enregistrer.
Options des onglets Historique et Remarques	Afficher le journal et les notes des sessions consignées durant d'anciennes sessions ou la session actuelle avec l'appareil concerné.

Assistance d'appareils iOS

Cette section résume la manière d'utiliser Rescue+Mobile pour assister des appareils iOS.

Important: Les fonctionnalités disponibles pour le technicien sont définies au niveau du groupe dans le Centre d'administration.

App Rescue+Mobile pour iOS

Pour une expérience optimale, l'appareil du client doit disposer de l'app Rescue+Mobile pour iOS, que le client doit télécharger sur l'App Store.

Lorsque le client dispose de l'app Rescue pour iOS, les techniciens Rescue+Mobile peuvent envoyer des réglages de configuration et afficher des informations système. Dans le cas contraire, la session peut être exécutée dans Safari avec Instant Chat, qui ne permet que d'envoyer les réglages de configuration.

Méthodes de connexion

- SMS
- Code PIN
- Lien et outil de messagerie
- E-mail

Astuce: Pour des informations détaillées sur la procédure de démarrage d'une session d'assistance à distance sur appareils iOS, voir le *Guide de connexion détaillé LogMeIn Rescue*.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Onglet Click2Fix

L'onglet Click2Fix offre un ensemble d'outils qui permet aux techniciens d'analyser et résoudre les principaux problèmes rencontrés par les clients mobiles.

Les widgets suivants sont disponibles lors des sessions Rescue avec les appareils iOS équipés de l'app :

Barre d'infos et d'alarmes	Afficher des infos de base sur l'appareil, ainsi que des problèmes ou des actions signalés.
Réseau mobile	Afficher des informations sur le réseau mobile. Envoyer des réglages APN prédéfinis.
Système	Afficher des informations de base sur l'appareil du client.
Raccourcis Web	Envoyer des icônes qui offrent au client un accès à du contenu web depuis son écran d'accueil.
Batterie	Afficher des infos sur la batterie.
Connexions	Afficher les connexions Bluetooth, GPS et Wi-Fi Connexions d'un appareil.
URL directe	Envoyer au client des URL prédéfinies ou personnalisées aux clients, qui sont ouvertes automatiquement.
Processus	Afficher la mémoire consommée par les processus et applications en cours d'exécution.
E-mail	Ajouter des comptes dans l'app de messagerie par défaut.

Onglet Écran client

Lancer une session de contrôle à distance	Afficher et contrôler l'appareil du client. Selon les autorisations accordées, les fonctionnalités suivantes peuvent également être disponibles lors du contrôle d'un appareil iOS : • Chat • Tableau blanc • Pointeur laser
Lancer une session d'affichage de l'écran	Afficher l'appareil du client. Selon les autorisations accordées, les fonctionnalités suivantes peuvent également être disponibles lors de l'affichage d'un appareil iOS : • Tableau blanc • Pointeur laser

Onglet Infos système

Tableau de bord	L'onglet Tableau de bord fournit un accès aux informations suivantes : • Informations système (SE, modèle de l'appareil, écran) • Informations relatives à la mémoire • Informations Wi-Fi et réseau • Informations sur la batterie et l'autonomie • Informations sur le stockage

	• Processus (5 premiers par UC)
Processus	Afficher des processus exécutés sur l'appareil du client.

Onglet Configuration de l'appareil

- Réglages d'e-mail
- Réglages ActiveSync Exchange
- Réglages de point d'accès
- Réglages de code d'accès
- Réglages de restrictions
- Réglages de clips web
- Réglages Wi-Fi

Options des onglets Historique et Remarques

Ajouter/modifier des remarques	Prendre des notes pendant une session et les enregistrer.
Options des onglets Historique et Remarques	Afficher le journal et les notes des sessions consignées durant d'anciennes sessions ou la session actuelle avec l'appareil concerné.

Assistance d'appareils BlackBerry

Selon les autorisations définies dans le Centre d'administration, les fonctionnalités suivantes sont disponibles lors de la connexion à un appareil BlackBerry :

- Onglet Infos système
- Onglet Historique et notes
- Onglet Configuration de l'appareil (configuration de l'e-mail)
- Raccourcis clavier
- Chat
- Conditions générales client (admin)
- Onglet Click2Fix

Spécifier les autorisations sur un périphérique BlackBerry

Dans certains cas, l'applet Mobile ne fonctionne qu'une fois que le client accorde les autorisations nécessaires à l'applet. Demandez à votre client de suivre ces instructions.

Remarque: Certains clients risquent de ne pas pouvoir modifier ces réglages si leur BlackBerry est soumis à une gestion centralisée.

1. Selon la version de BlackBerry OS de votre appareil, procédez de l'une des manières suivantes :
   - Sur les appareils équipés d'OS5 ou antérieur, cliquez sur **Applications** dans les options. Si vous ne trouvez pas le menu Applications, cliquez sur **Options avancées** > **Applications**.
   - Sur les appareils équipés d'OS6 ou ultérieur, touchez **Options** > **Appareil** > **Gestion des applications**.
2. Sélectionnez l'application LogMeIn Rescue.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

3. Appuyez sur la touche **Menu** et sélectionnez **Edit Permissions** (Modifier les autorisations).
4. Réglez les autorisations suivantes sur **Allow** (Autoriser) :
   - Connections > Carrier Internet, Company Network, Wi-Fi (Connexions > Internet opérateur, Réseau d'entreprise, Wi-Fi)
   - Interactions > Interprocess Communication, Device Settings Modification, Module Management, Keystroke Injection, Screen Capturing, Security Timer Reset (Interactions > Communications interprocessus, Modification des réglages de l'appareil, Gestion des modules, Injection de touches, Capture d'écran, Réinitialisation de la minuterie de sécurité)
   - User Data > Files, Key Store (Données utilisateur > Fichiers, Stockage des clés)

Remarque: Vous ne verrez que les autorisations **Connexions**, **Interactions** et **Données utilisateur**.

Astuce: Si le client rencontre des problèmes d'autorisation, il peut accéder aux réglages d'autorisations pendant le téléchargement de l'applet en sélectionnant **Set application permissions** (Définir les autorisations d'application) avant de lancer le téléchargement. En général, Rescue définit automatiquement les autorisations requises. Cette fonctionnalité ne doit donc être utilisée qu'en cas de problème.

Déploiement sans fil de l'applet vers les smartphones BlackBerry

Pour en savoir plus, consultez l'article *How do I configure LogMeIn Rescue+Mobile over BlackBerry Enterprise Server (BES)? (Comment configurer LogMeIn Rescue+Mobile via BES) dans la base de connaissances.*

Comment désinstaller l'applet d'un BlackBerry

Vos clients peuvent suivre cette procédure pour désinstaller l'applet Mobile d'un périphérique BlackBerry.

Sur les appareils équipés de BlackBerry OS5 ou antérieur, procédez de la manière suivante :

1. Depuis le menu d'accueil, ouvrez l'écran Options.
2. Sélectionnez > **Options avancées** > **Applications** > **LogMeIn Rescue** > **Supprimer** > **Confirmer la suppression**

   Remarque: Options avancées et **Applications** peuvent être au même niveau sur l'écran Options.

   Un redémarrage peut être nécessaire.

Sur les appareils équipés de BlackBerry OS6 ou ultérieur, procédez de la manière suivante :

1. Sur l'écran d'**Accueil**, touchez **LogMeIn Rescue** de manière prolongée.
2. Touchez **Supprimer**.

À propos des réglages de connexion avancés du BlackBerry

Vos clients BlackBerry ont accès à des réglages de connexion avancés à partir de l'écran de saisie du code PIN. Cette option est utile pour dépanner les problèmes de connexion avec BES, Wi-Fi et APN (si un réglage APN est disponible sur le réseau).

Pour chaque type de connexion, les options suivantes peuvent être définies :

Désactivé	L'applet n'essaie pas d'utiliser cette connexion
Activé	L'applet essaie d'utiliser cette connexion
Forcé	L'applet essaie d'abord d'utiliser cette connexion (une seule option peut être réglée sur Forcé à la fois)

Pour APN, le client peut entrer les réglages APN du fournisseur d'accès pour une connexion Internet TCP directe.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Fournir une assistance avec Rescue Lens

Rescue Lens est la solution d'assistance vidéo de LogMeIn Rescue. Avec Rescue Lens, les techniciens d'assistance peuvent utiliser la caméra de l'appareil mobile d'un client pour fournir un flux vidéo sécurisé et en temps réel à la Console d'assistance LogMeIn Rescue, ce qui leur permet de comprendre la situation du client et les aider à résoudre des problèmes complexes d'installation, de configuration et autres.

Restriction: Rescue Lens n'est pas disponible dans l'app Console d'assistance pour Mac.

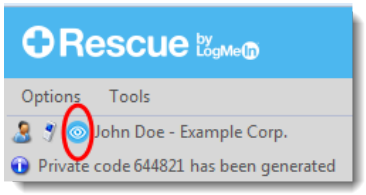
Démarrer une session Rescue Lens

Suivez cette procédure pour vous connecter à un client à l'aide d'un code PIN

Astuce: D'autres méthodes de connexion sont disponibles pour Rescue Lens. Pour en savoir plus, voir *Connexion à un appareil mobile* à la page 65.

Autorisations requises :

- Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à démarrer les sessions Rescue Lens.

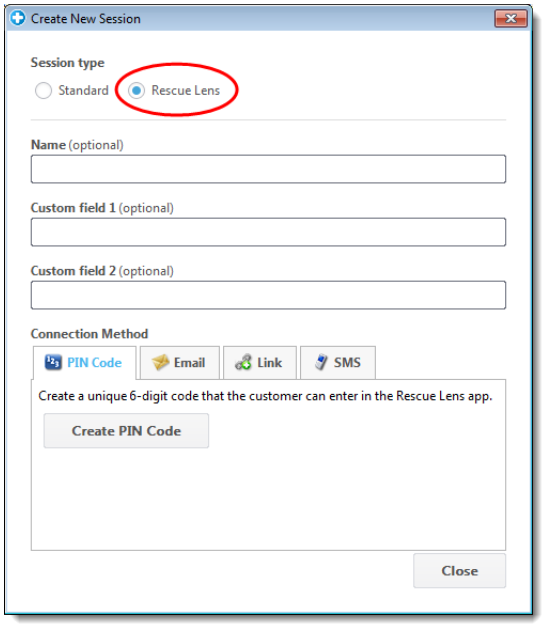


- Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à démarrer les sessions privées.
- Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à utiliser la méthode de connexion par code PIN.

Le technicien démarre la session

1. Connectez-vous à la console d'assistance LogMeIn Rescue.
2. Cliquez sur **Nouvelle session** sur la barre d'outils de session.

   La fenêtre Créer une session est affichée.



3. Sélectionnez le Type de session **Rescue Lens**.
4. Tapez le nom ou l'identifiant du client dans le champ **Nom**.
   Ce nom servira à identifier la session dans l'onglet des sessions actives et dans la liste de sessions.
5. Cliquez sur l'onglet **Code PIN**.
6. Cliquez sur **Créer un code PIN**.
   Rescue génère un code PIN à 6 chiffres et l'affiche dans la fenêtre Créer une session et dans le Journal de la session.

Le client lance l'app Rescue Lens

1. Demandez au client de lancer l'app Rescue Lens.

Remarque: Si le client ne dispose pas encore de l'app Rescue Lens, il doit d'abord la télécharger sur Google Play ou sur l'App Store.

Remarque: Le client verra le cas échéant un didacticiel. Ils peuvent toucher **Ignorer** ou **OK**.

2. Le client est invité à autoriser l'accès à l'appareil photo de l'appareil. Dites-lui de toucher **OK.**
3. Le client saisit le code PIN.

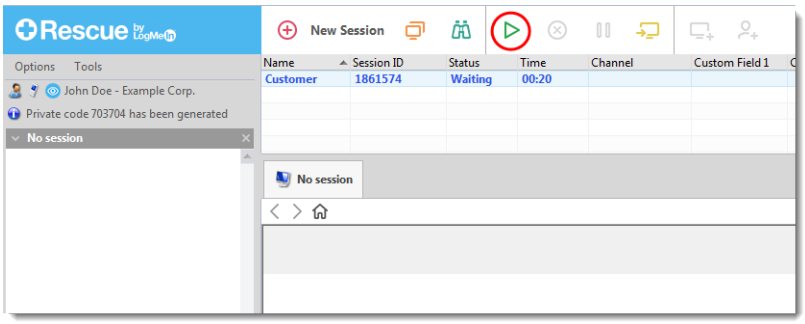
Remarque: Bien que l'image de la caméra soit déjà affichée sur l'appareil du client, elle n'est pas encore diffusée vers la console d'assistance.

4. Le client accepte le Contrat de licence de l'utilisateur final.

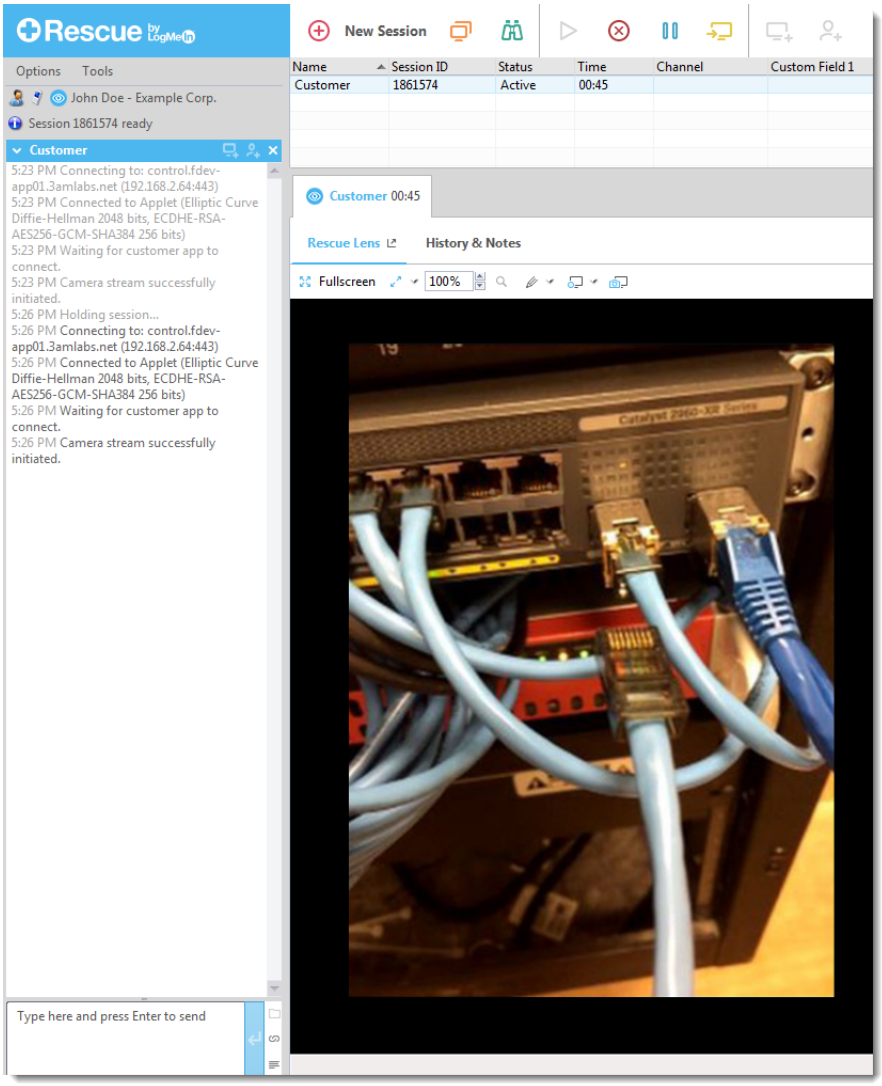
Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Le technicien assiste le client

Sélectionnez la session dans la liste de sessions et cliquez sur **Démarrer**.



La session d'assistance Rescue Lens démarre, et un flux vidéo est diffusé en temps réel depuis la caméra du client vers le technicien.



Gérer une session Rescue Lens

Que peut faire le technicien ?

Lors d'une session Rescue Lens, le technicien peut effectuer les actions suivantes :

Important: Les fonctionnalités disponibles pour le technicien sont définies au niveau du groupe dans le Centre d'administration.

Mettre fin à la session

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Mettre la session en attente

Lorsque le technicien place la session en attente, le flux de la caméra est suspendu côté client, et la session adopte l'état En attente dans la Console d'assistance.

Transférer la session

Vous ne pouvez transférer une session Rescue Lens qu'à un technicien autorisé à utiliser Rescue Lens.

Chat

Le technicien peut chatter avec le client et envoyer des URL prédéfinies à l'aide du bouton **Envoyer comme URL** de la Console de chat.

Tableau blanc

Le technicien peut utiliser la fonctionnalité Tableau blanc pour dessiner sur l'image de la caméra affichée sur l'appareil du client, afin de lui indiquer des zones ou objets. Par exemple, le technicien peut indiquer une pièce qui doit être détachée ou un connecteur ou commutateur à actionner.

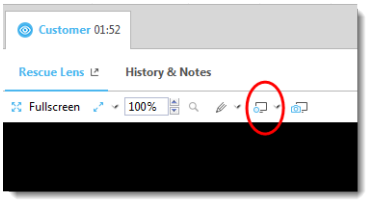
Le suivi multi-objets permet aux annotations de rester associées à l'objet qui était affiché derrière le dessin au moment de l'annotation. Par exemple, si le client éloigne la caméra d'un bouton entouré, le cercle reste « attaché » au bouton et se déplace avec lui à l'image, afin que le bon bouton reste indiqué.

Remarque: La fonctionnalité Tableau blanc n'est pas prise en charge sur les appareils iPhone 4.

Enregistrement d'écran

Le technicien peut effectuer un enregistrement d'écran de toute l'activité affichée durant une session Rescue Lens en cliquant sur l'icône **Enregistrement d'écran** de la barre d'outils de Rescue Lens.

Le groupe de techniciens de l'agent doit être autorisé à enregistrer les sessions.

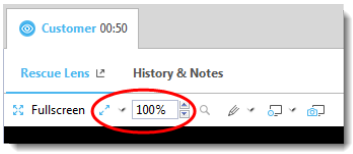


Les enregistrements de sessions Rescue Lens sont toujours enregistrés au format .mkv, et peuvent être lus avec le *lecteur multimédia VLC*.

Capture d'écran

Lors d'une session Rescue Lens, le technicien peut effectuer des captures d'écran.

Configurer les réglages d'affichage



Les techniciens peuvent sélectionner les options suivantes pour spécifier le niveau de zoom du flux vidéo :

- Taille réelle
- Adapter à la fenêtre
- Ajuster à la taille de la fenêtre
- Spécifier un % de zoom

Remarque: Rescue Lens utilise le streaming vidéo en HD avec qualité vidéo adaptative pour adapter automatiquement la qualité du flux vidéo en fonction de la bande passante disponible. Les techniciens ne peuvent pas régler manuellement la qualité vidéo.

Restriction: La Collaboration de techniciens n'est pas disponible pour les sessions Rescue Lens.

Important: Pour assister les appareils mobiles à l'aide des outils d'assistance avancés Rescue+Mobile (contrôle à distance, outils de diagnostic et de dépannage), le technicien doit avoir une licence de module Rescue+Mobile active.

Que peut faire le client ?

Lors d'une session Rescue Lens, le client peut effectuer les actions suivantes :

Chat	Le client peut communiquer avec le technicien par chat. Le client peut agrandir ou réduire la zone de chat à l'écran en balayant vers le haut ou vers le bas.
Suspendre le streaming	À l'aide du bouton Menu, le client peut **Suspendre le streaming** à tout moment pendant la session. Lorsque le client touche **Suspendre le streaming**, seul le flux de la caméra est interrompu. La session d'assistance reste active dans la Console d'assistance. Le flux de la caméra est également suspendu lorsque l'app Rescue Lens passe en arrière-plan.
Déconnexion	À l'aide du bouton Menu, le client peut **se déconnecter** à tout moment pendant la session.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

Annexe - États de session dans la console d'assistance

Le tableau suivant décrit les différents états affichés dans la colonne **État** de la file d'attente de la console d'assistance.

État	Description	État précédent	État suivant
Actif	La session est acceptée par un technicien, ou automatiquement par la console d'assistance (en cas de session privée entrante).	• En attente • Entrant • Sortant • En attente	• Fermé • Fermé par le technicien • Entrant • Sortant • Expiration du délai • Fermé par le client en attente • Interrompu • Redémarrage • En attente • Reconnexion • Hors ligne • Collaboration
Fermé (par le client actif)	Le client a mis fin à la session.	• Actif • En attente • Entrant • Sortant	Fermé par le technicien
Supprimé de la file d'attente de la CA (après fermeture par le technicien)	• Le technicien a cliqué sur **Fermer la session** dans la session déjà fermée. • Le technicien a fermé une session expirée après le délai d'expiration défini par l'administrateur (dans **centre d'administration** > **Groupe de techniciens** > **onglet Réglages** > **Dépassements de délais**) • Le technicien a fermé une session active	• Actif • Fermé • Expiration du délai	aucun
Fermé par le client en attente	Le technicien n'a pas activé la session et le client a mis fin à la session.	• En attente	aucun
Collaboration	Le technicien a invité un autre technicien à collaborer à la session, alors que le technicien invité avait déjà accepté l'invitation.	• Actif • En attente • Redémarrage	• Actif • Fermé • En attente • Redémarrage • *Supprimé de la file d'attente de la CA* (après expiration)

État	Description	État précédent	État suivant
Connexion	Le téléchargement de l'applet démarre après création de code PIN ou initiation par le client d'une session sur un canal.	*Code PIN créé ou connexion de canal initiée*	En attente
Entrant	La session a été transférée, mais n'a pas encore été activée par le destinataire. Il s'agit de l'état que le destinataire peut voir.	• En attente • Actif • En attente	• Actif • Expiration du délai • Fermé par le client en attente • Fermé • Reconnexion • Redémarrage
Invitation	Le technicien a été invité à collaborer à une session, mais n'a pas encore accepté l'invitation.	aucun	• Collaboration • *Supprimé de la file d'attente de la CA*
Hors ligne	Échec du redémarrage ou de la reconnexion pendant plus de cinq minutes. Bien que la reconnexion échoue et que la session passe en état Hors ligne, la console d'assistance essaie de se reconnecter à l'ordinateur du client.	• Redémarrage • Reconnexion	• En attente • Entrant ou Sortant si l'état de la session était Entrant ou Sortant avant que la tentative de redémarrage ou de reconnexion de l'appareil du client • En attente si l'état était En attente • Actif • Expiration du délai • Fermé • Fermé par le technicien
En attente	La session a été mise en attente.	• Actif • Entrant • Sortant • Reconnexion • Redémarrage • Hors ligne • Collaboration	• Actif • Expiration du délai • Fermé • Sortant • Redémarrage • Reconnexion • Collaboration
Sortant	Le technicien A a transféré une session, qui n'a pas encore été activée par le technicien B.	Voir l'état *Entrant*.	Voir l'état *Entrant*.
Redémarrage	Le technicien redémarre l'appareil du client.	• Actif • Entrant • Sortant • En attente	• En attente • Entrant ou Sortant si l'état de la session était Entrant ou Sortant

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

État	Description	État précédent	État suivant
			• **En attente** si l'état de la session était En attente • Fermé • Fermé par le technicien • Actif • Collaboration
Reconnexion	Problème de connexion réseau côté client ou technicien.	• Actif • Entrant • Sortant • En attente • En attente	• En attente • Entrant ou Sortant si l'état de la session était Entrant ou Sortant • En attente si l'état de la session était En attente • Actif • Expiration du délai • Fermé • Hors ligne
Expiration du délai	La session a expiré car le délai d'expiration défini par l'administrateur a été dépassé, ou en cas de délai d'expiration système (au bout de deux semaines).	• Actif • En attente • Entrant • Sortant	• Fermé par le technicien si le délai d'expiration défini par l'administrateur a été dépassé. • aucun en cas de délai d'expiration système
En attente	Le client a téléchargé et démarré l'applet, puis s'est connecté à la passerelle Rescue.	Connexion	• Actif • Entrant • Sortant • Expiration du délai • Fermé par le client en attente • Reconnexion • Redémarrage

L'état de la session est actualisé dans la Rescue

Le tableau suivant décrit la manière dont l'état d'une session peut basculer vers un autre état.

État de départ	État d'arrivée	Cheminement
Connexion	En attente	Le client télécharge et démarre l'applet.
Connexion	*Supprimé de la file d'attente de la CA*	1. Le technicien crée un code PIN, mais n'exécute pas l'applet et n'accepte pas les CG. **Astuce :** vous pouvez définir les CG dans **Centre**

État de départ	État d'arrivée	Cheminement
		d'administration > **Groupe de techniciens** > **onglet Réglages** > **Applet client**. 2. Le technicien laisse la session expirer (par exemple après une minute ou après le délai d'expiration défini par l'administrateur dans **Centre d'administration** > **Groupe de techniciens** > **onglet Réglages** > **Dépassements de délais**).
En attente	Actif	1. Le technicien crée un code PIN et le partage avec le client par une méthode de connexion quelconque. 2. Le client télécharge l'applet. 3. Le client démarre une session dans la console d'assistance.
En attente	Sortant	Le technicien transfère la session depuis la file d'attente des sessions de la console d'assistance.
En attente	*Supprimé de la file d'attente de la CA*	1. Le client télécharge l'applet. 2. Le technicien laisse la session expirer (après une minute ou après le délai d'expiration défini par l'administrateur dans **Centre d'administration** > **Groupe de techniciens** > **onglet Réglages** > **Dépassements de délais**).
En attente	Reconnexion	1. Le client télécharge l'applet. 2. Le réseau est désactivé côté client. La session passera en état Reconnexion dans une minute.
En attente	Redémarrage	Le technicien lance un redémarrage sur l'ordinateur du client pendant que la session est en état En attente dans la file d'attente de la console d'assistance.
Actif	Fermé	1. Le client télécharge l'applet. 2. Le client démarre une session dans la console d'assistance. 3. L'applet est fermée côté client.
Actif	Expiration du délai	1. L'administrateur définit un **Délai d'inactivité dépassé** dans le centre d'administration. (Par exemple, d'une minute). 2. Le client télécharge l'applet. 3. Le client démarre une session dans la console d'assistance. La console d'assistance ne doit pas être à l'avant-plan jusqu'à ce que le délai d'expiration soit atteint. Certain

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

État de départ	État d'arrivée	Cheminement
		processus empêchent l'expiration, dont les suivants : session active de contrôle à distance, de partage d'écran ou de gestionnaire de fichiers ; transfert de fichier en attente ; boîte de dialogue d'enregistrement ouverte ; déploiement en attente de Calling Card.
Actif	*Supprimé de la file d'attente de la CA*	Le technicien ferme une session active en cliquant sur **Mettre fin à la session**.
Actif	Redémarrage	Le technicien lance un redémarrage depuis la console d'assistance ou demande au client de redémarrer son ordinateur.
Actif	Reconnexion	Le client désactive la connexion réseau côté client ou l'ordinateur du client perd la connexion réseau.
Actif	Collaboration	1. Le technicien A invite le technicien B à une session de collaboration. 2. Le technicien A transfère le rôle de technicien principal au technicien B. 3. Le technicien B redonne le rôle de technicien principal au technicien A. Dans ce cas, l'état du technicien B passe de Actif à Collaboration.
Actif	En attente	Le technicien clique sur **Mettre la session en attente** dans une session active.
Actif	Sortant	Le technicien clique sur **Transférer la session** dans une session active.
En attente	Actif	1. Le technicien met la session en attente. 2. Le technicien clique sur **Démarrer une session**.
En attente	Sortant	1. Le technicien met la session en attente. 2. Le technicien clique sur **Transférer la session**.
En attente	Redémarrage	1. Le technicien met la session en attente. 2. Le client redémarre son ordinateur.
En attente	Collaboration	1. Le technicien accepte une invitation à collaborer en cliquant sur **Démarrer une session**. 2. Le technicien met la session en attente en cliquant sur **Mettre la session en attente**. 3. Le technicien clique sur **Démarrer une session** pour redémarrer la session.
En attente	Fermé	1. Le technicien met la session en attente.

État de départ	État d'arrivée	Cheminement
		2. Le client ferme l'applet.
En attente	Reconnexion	1. Le technicien met la session en attente. 2. Le réseau est désactivé côté client.
Reconnexion	Actif	1. Le technicien lance une session. 2. Le technicien clique sur **Démarrer une session**. 3. Le réseau est désactivé côté client. 4. Le réseau local est activé.
Reconnexion	En attente	1. Le technicien met la session en attente. 2. Le réseau est désactivé côté client. 3. Le réseau local est activé.
Reconnexion	Expiration du délai	1. L'administrateur définit un **Délai d'inactivité dépassé** dans le centre d'administration. (Par exemple, d'une minute). 2. Le réseau est désactivé côté client. 3. Le **Délai d'inactivité de session** est dépassé.
Reconnexion	*Supprimé de la file d'attente de la CA*	1. Le réseau est désactivé côté client. 2. Le technicien clique sur **Mettre fin à la session**.
Reconnexion	En attente	1. Le client télécharge l'applet, mais le technicien ne démarre pas la session. 2. Le réseau est désactivé côté client. 3. Le réseau local est activé.
Reconnexion	Entrant	1. Le technicien transfère une session. 2. Le réseau est désactivé côté client. 3. Le réseau local est activé.
Reconnexion	Hors ligne	1. Le réseau est désactivé côté client. 2. Le technicien attend plus de cinq minutes.
Hors ligne	Actif	1. Le réseau est désactivé côté client. 2. Le technicien attend plus de cinq minutes. 3. Le réseau local est activé.
Hors ligne	Expiration du délai	1. L'administrateur définit un Délai d'inactivité dépassé d'au moins 8 minutes dans le centre d'administration.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

État de départ	État d'arrivée	Cheminement
		2. Le réseau est désactivé côté client.
Hors ligne	*Supprimé de la file d'attente de la CA*	Le technicien sélectionne une session en état Hors ligne et clique sur **Mettre fin à la session**.
Hors ligne	En attente	1. Le technicien met la session en attente. 2. Le réseau est désactivé côté client. 3. Le technicien attend plus de cinq minutes. 4. Le réseau local est activé.
Hors ligne	En attente	1. Le client télécharge et démarre l'applet, mais le technicien ne la lance pas dans la console d'assistance. 2. Le réseau est désactivé côté client. 3. Le technicien attend plus de cinq minutes. 4. Le réseau local est activé.
Entrant	Sortant	1. Le client démarre une session dans la console d'assistance. 2. Le technicien clique sur **Transférer la session** et sélectionne un groupe de techniciens ou un canal.
Entrant	Reconnexion	1. Le technicien transfère une session. 2. Le réseau est désactivé côté client.
Entrant	Redémarrage	1. Le technicien transfère une session. 2. L'ordinateur du client est redémarré.
Entrant	*Supprimé de la file d'attente de la CA*	1. Le technicien transfère une session. 2. Fermez l'applet ou activez la session sortante dans la console d'assistance d'origine.
Entrant	Actif	Le technicien active une session entrante.
Sortant	Actif	1. Le technicien A transfère la session au technicien B. 2. Le technicien clique sur **Démarrer la session** dans la session sortante. Dans ce cas, la session est supprimée de la file d'attente de la CA du technicien B, qui n'a pas activé la session entrante.
Sortant	Entrant	1. Le technicien A transfère la session au technicien B.

État de départ	État d'arrivée	Cheminement
		2. Le technicien B renvoie la session entrante au technicien A.
Sortant	Redémarrage	1. Le technicien transfère une session. 2. Le technicien redémarre l'ordinateur du client.
Sortant	Fermé	1. Le technicien transfère une session. 2. Le client ferme l'applet.
Sortant	*Supprimé de la file d'attente de la CA*	1. Le technicien A transfère la session au technicien B. 2. Le technicien B active la session. Dans ce cas, la session est supprimée de la file d'attente de la CA du technicien A.
Invitation	Collaboration	1. Le client démarre une session dans la console d'assistance. 2. Le technicien clique sur **Inviter un technicien**. 3. Le technicien invité clique sur **Démarrer une session**.
Invitation	*Supprimé de la file d'attente de la CA*	1. Le client démarre une session dans la console d'assistance. 2. Le technicien clique sur **Inviter un technicien**. 3. Le technicien clique sur **Supprimer le technicien**.
Collaboration	Redémarrage	1. Le client démarre une session dans la console d'assistance. 2. Le technicien A invite le technicien B à une session de collaboration. 3. Le technicien B accepte l'invitation. 4. Le technicien B redémarre l'ordinateur du client depuis la console d'assistance ou côté client.
Collaboration	*Supprimé de la file d'attente de la CA* (expiration)	1. L'administrateur définit un **Délai d'inactivité dépassé** dans le centre d'administration. (Par exemple, d'une minute). 2. Le technicien place la console d'assistance en arrière-plan pendant la collaboration.
Collaboration	Fermé	1. Le client démarre une session dans la console d'assistance. 2. Le technicien A invite le technicien B à une session de collaboration.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

État de départ	État d'arrivée	Cheminement
		3. Le technicien A ferme la session en tant que technicien principal, ou le client ferme la session.
Collaboration	En attente	Le technicien clique sur **Mettre la session en attente** pendant la collaboration.
Collaboration	*Supprimé de la file d'attente de la CA*	1. Le technicien A invite le technicien B à une session de collaboration. 2. Le technicien A clique sur **Supprimer le technicien** pour supprimer le technicien B. Dans ce cas, la session est supprimée de la file d'attente de la CA du technicien A.
Collaboration	Actif	1. Le technicien A invite le technicien B à une session de collaboration. 2. Le technicien A transfère le rôle de technicien principal au technicien B. 3. Le technicien B accepte en cliquant sur le bouton vert clignotant **Accepter le rôle principal** au dessus de son journal de messagerie.
Redémarrage	Actif	Le technicien ou le client redémarre l'ordinateur du client.
Redémarrage	Fermé	1. Le technicien A invite le technicien B à une session de collaboration. 2. L'un des techniciens redémarre l'ordinateur du client. 3. Le technicien principal ferme la session durant le redémarrage.
Redémarrage	*Supprimé de la file d'attente de la CA*	1. Le technicien A invite le technicien B à une session de collaboration. 2. Le technicien A (principal) redémarre l'ordinateur du client. 3. Le technicien A supprime le technicien collaborateur B pendant le redémarrage.
Redémarrage	Sortant	1. Le technicien lance une session. 2. Le technicien clique sur **Transférer la session**. 3. Le technicien redémarre l'ordinateur du client après basculement de la session en état Sortant.
Redémarrage	En attente	1. Le client démarre une session dans la console d'assistance. 2. Le technicien met la session en attente.

État de départ	État d'arrivée	Cheminement
		3. Redémarrer l'ordinateur du client côté applet.
Redémarrage	Entrant	1. Le client démarre une session dans la console d'assistance. 2. Le technicien clique sur **Transférer la session**. 3. Le client redémarre son ordinateur.
Redémarrage	Collaboration	1. Le technicien A démarre une session. 2. Le technicien A clique sur **Inviter un technicien**. 3. Le technicien B accepte l'invitation. 4. Le technicien B redémarre l'ordinateur du client. Après le redémarrage, l'état du technicien B passe de Redémarrage à Collaboration.
Redémarrage	En attente	1. Le technicien crée une session mais ne la démarre pas. 2. Le client redémarre son ordinateur.
Fermé	*Supprimé de la file d'attente de la CA*	1. Le client démarre une session dans la console d'assistance. 2. Le client ferme la session. 3. Le technicien clique sur **Mettre fin à la session** dans la console d'assistance.
Expiration du délai	Expiration du délai	1. L'administrateur définit un **Délai d'inactivité dépassé** dans le centre d'administration. (Par exemple, d'une minute). 2. Le technicien lance une session. 3. Le technicien place la console d'assistance en arrière-plan, entraînant l'expiration de la session. 4. Le technicien laisse la session expirée dans la file d'attente de la console d'assistance et attend au moins trois minutes. L'état de la session reste Expiration du délai et ne disparaît pas de la file d'attente.
Expiration du délai	*Supprimé de la file d'attente de la CA*	1. L'administrateur définit un **Délai d'inactivité dépassé** dans le centre d'administration. (Par exemple, d'une minute). 2. Le technicien lance une session. 3. Le technicien place la console d'assistance en arrière-plan, entraînant l'expiration de la session. 4. Le technicien clique sur **Mettre fin à la session**.

Copyright © 2015 LogMeIn, Inc.

L'état de la session change pendant la surveillance de techniciens

Le tableau suivant décrit les changements d'état d'une session lorsqu'un technicien surveille un autre technicien.

État de départ	État d'arrivée	Action à entreprendre
Connexion	En attente	1. Le technicien A clique sur **Surveillance de technicien** et sélectionne le technicien B. 2. Le technicien A clique sur **OK.** La session passe brièvement en état En attente.
En attente	Actif	1. Le technicien A clique sur **Surveillance de technicien** et sélectionne le technicien B. 2. Le technicien A clique sur **OK.**
Actif	Fermé	1. Le technicien A clique sur **Surveillance de technicien** et sélectionne le technicien B. 2. Le technicien A clique sur **OK.** 3. Le technicien B se déconnecte ou ferme sa console d'assistance.
Actif	*Supprimé de la file d'attente de la CA*	1. Le technicien A clique sur **Surveillance de technicien** et sélectionne le technicien B. 2. Le technicien A clique sur **OK.** 3. Le technicien A clique sur **Mettre fin à la session**.
Fermé	*Supprimé de la file d'attente de la CA*	Le technicien A clique sur **Mettre fin à la session** pendant qu'il surveille le technicien B.

Mentions légales

PUBLIÉ PAR

LogMeIn, Inc.
320 Summer Street Suite 100
Boston, MA 02210

Tous droits réservés. La reproduction ou la transmission du contenu de ce document, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, est interdite sans autorisation écrite préalable de l'éditeur.

AppGuru™, LogMeIn Backup®, BoldChat®, LogMeIn® Central™, Cubby™, LogMeIn Hamachi®, join.me®, LogMeIn Pro®, LogMeIn Rescue® ou LogMeIn® Rescue+Mobile™ et Xively™, ainsi que leurs logiciels associés, notamment Network Console™, et autres termes mentionnés dans cette publication sont des marques commerciales ou de service de LogMeIn, Inc., qui peuvent être déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques commerciales et déposées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Cette publication peut mentionner des marques commerciales et des marques de service de tierces parties et de telles marques commerciales ou marques de service sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Ces marques peuvent être déposées et/ou utilisées aux États-Unis et dans d'autres pays. Les marques tierces suivantes, parmi d'autres, sont concernées : Blackberry, Windows, Apple, iPhone, iPod touch, iTunes App Store et les marques et logos associés. Ces marques tierces appartiennent respectivement à Research In Motion Limited, Microsoft Corporation et Apple Inc., et sont déposées et/ou utilisées aux États-Unis et dans d'autres pays.

LES SPÉCIFICATIONS ET INFORMATIONS CONCERNANT LES PRODUITS ET LES SERVICES DANS CE MANUEL SONT SUJETTES A MODIFICATION SANS PRÉAVIS. TOUTES LES DÉCLARATIONS, INFORMATIONS ET RECOMMANDATIONS DE CE MANUEL SONT CONSIDÉRÉES COMME EXACTES MAIS SONT EXPOSÉES SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU TACITE. LES UTILISATEURS PRENNENT L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DE TOUT PRODUIT ET SERVICE. LA LICENCE ET LA GARANTIE LIMITÉE POUR LES PRODUITS ET SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT SONT DÉFINIES DANS LE DOCUMENT LOGMEIN *CONDITIONS GÉNÉRALES* ET SONT INCLUSES CI-APRÈS PAR CETTE RÉFÉRENCE.

L'index

A

accéder aux ordinateurs du réseau 33
accès sans surveillance
    à propos 34
    demande 35
    démarrer une session 35
    gérer les ordinateurs 36
affichage du bureau 47
afficher la taille pendant le contrôle à distance 50
agrandir l'écran pendant le contrôle à distance 50
alertes sonores 14
ancrer la fenêtre de contrôle à distance 49
App Store 90
Applet Rescue
    l'expérience utilisateur 36
    langues prises en charge 6
assister des téléphones mobiles 63
autorisations 44, 46
    à propos des autorisations de techniciens 13
avertissements
    codes couleur et avertissements de sessions 17

B

basculer entre les sessions 19
BlackBerry 87
    autorisations d'applications 87
    déploiement sans fil 88
    désinstaller l'applet 88
    paramètres de connexion 89

C

Calling Card
    déployer chez le client 61
    l'expérience utilisateur 39
capture d'écran
    pendant le contrôle à distance 53
Centre d'administration
    présentation 5
chat
    à propos du volet de chat 21
Chat 93
Click2Fix 63
Code PIN 90
collaboration 44, 46
    à propos 41
    inviter un technicien externe 42
    inviter un technicien interne 41
    rejoindre une session 43
collaborer avec d'autres techniciens 41
commandes de session 15
configuration requise 9
confirmations
    à la fermeture d'une session 14
    à la fermeture de la console d'assistance 14
connexion
    à un ordinateur sans surveillance 35
    par code PIN 30, 66
    par email 30
    par un outil de messagerie 29, 66
    via Calling Card 32
    via un canal 31
connexion aux clients 29, 65, 67
Console d'assistance 90
    présentation 5
contrôle à distance 47
contrôle à distancel
    droits d'utilisateur 48
copie de fichiers d'un ordinateur à l'autre 55
copier/coller entre ordinateurs 51, 52
couleur
    codes couleur et avertissements de sessions 17
    interface de la console d'assistance 14
    qualité pendant le contrôle à distance 50
ctrl+alt+suppr 51

D

démarrer les sessions automatiquement 15
Démarrer une session Rescue Lens 90
Démon Mac OS X 48
déplacement de fichiers d'un ordinateur à l'autre 55
dessiner pendant le contrôle à distance 52
détacher 49
détacher la fenêtre de contrôle à distance 49

E

édition en ligne de la file d'attente 18
Enregistrement d'écran 93
enregistrement de sessions 53
envoyer un fichier à un client 25
envoyer une enquête client 25
expérience client 36

F

fichiers
    copie 55
    déplacement 55
    duplication 55
    synchronisation 55
file d'attente
    à propos 17

G

Gérer une session Rescue Lens 93
gestion de fichiers 54
gestionnaire de fichiers 54
Gestionnaire de fichiers
    ouvrir un fichier pour le modifier 56
    sélectionner des fichiers 56
    trier les fichiers 54
Gestionnaire des tâches 51
gestionnaire des tâches Windows 51
Google Play 90

I

Instant Chat
    l'expérience utilisateur 37
    lancer l'applet depuis Instant Chat 38

L

langues
    définir la langue de la console d'assistance 7, 8
    prises en charge 6
    réglages côté client 8

M

méthode de connexion par code PIN
    instructions détaillées 30, 66
méthode de connexion par email
    instructions détaillées 30
méthode de connexion par outil de messagerie
    instructions détaillées 29, 66
méthode de connexion par SMS
    instructions détaillées 65
mettre en attente 20
Mettre fin à la session 93
Mettre la session en attente 93
mettre une session en attente 20
mobile
    QuickNav 69
    raccourcis clavier 69
module mobile
    présentation 63

O

ordinateurs en réseau
    accès 33

P

partage d'écran
    options du client 41
partager votre écran avec les clients
    instructions détaillées 40
personnalisation
    alertes sonores 14
    colonnes de la liste de sessions 17
    contenu des champs personnalisés 17
plein écran 49
pointeur laser 52

R

redémarrer 59
réponses prédéfinies 23
résolution 49

S

s'abonner 5
scripts 60
    déployer 61
    modifier et créer 60
sécurité
    présentation 6
Service système Windows 48
session
    connexion 28
    historique 26
    journaux 26
    notes 26
Suivi multi-objets 93
surveillance de techniciens
    instructions détaillées 27
Suspendre le streaming 93
synchronisation du Presse-papiers 51, 52
synchroniser le Presse-papiers 51, 52

T

tableau blanc 52
Tableau blanc 93
taille d'écran 50
Transférer la session 93
transférer une session 20

U

URL et réponses prédéfinies 23
    exporter 24
    importer 25
URL prédéfinies 23
    ajouter 24